

**UNIVERSIDAD DE PANAMA**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN POLÍTICAS, PROMOCIÓN E**  
**INTERVENCIÓN FAMILIAR**

**ACOMPañAMIENTO SOCIAL PARA FORTALECER LA**  
**PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN LAS NECESIDADES DE**  
**AGUA POTABLE; DIRIGIDO A LAS FAMILIAS RESIDENTES EN LA**  
**COMUNIDAD NUEVA ESPERANZA, CORREGIMIENTO ERNESTO**  
**CÓRDOBA CAMPOS, PANAMA, 2013.**

**PROFESORA ASESORA**

**DOCTORA. TERESA G. SPALDING B.**



**RESPONSABLE**

**Aitza R. Sánchez M.**

**CIP 8-174-434**

**Informe de tesis presentado para obtener el grado de Magister en**  
**Políticas, Promoción e Intervención Familiar.**

**Panamá, 2016**

51

**Este trabajo de grado fue sustentado el día 15 de junio del 2016,  
con la aprobación de los jurados:**

---

**Asesora. Dra. Teresa Gabriela Spalding**

---

**Dra. Lilia Sibauste**

---

**Magistra. Gladys Navarro**

10 OCT 2016

*Obispo Victor*

## **AGRADECIMIENTO**

**A Dios todo poderoso le agradezco la fortaleza y esfuerzo para llegar el logro de una meta más, la culminación feliz de mi tesis de maestría**

**Agradezco infinitamente a mi profesora asesora Dra Teresa G Spalding B , por su sabia y excelente guía, supervisión, orientación que constituyeron elementos fundamentales para la elaboración del presente trabajo de graduación.**

**A los moradores de la comunidad Nueva Esperanza por todo el apoyo que me brindaron para la realización de la investigación**

**A todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron en la realización de esta investigación, nuestro sincero agradecimiento**

## **Dedicatoria**

**A Dios por darme fortaleza para alcanzar una meta más en mi vida, con mucho sacrificio, y esfuerzo, pero con la convicción de poder lograrlo**

**A mi madre Benedicta Murillo Rivera (q. d. e. p), por haber sido una madre amorosa, emprendedora, luchadora, valiente De ella heredé cualidades como la perseverancia, esfuerzo y sacrificio, que me han permitido lograr mis metas, por siempre estara presente en mi mente, y en mi corazón**

**A mis hijos, Gilberto, y Reynel (q.d.e.p), mi nieta Shany Y la generación que representan, generación con la que tenemos un gran compromiso de luchar, construir una mejor sociedad, un mundo mejor, habitable, justo, maximizando el bienestar del ser humano.**

## RESUMEN

El informe propone fortalecer la estrategia de acompañamiento social para optimizar su uso para el logro de los objetivos en lo programa que ejecuta el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), en las comunidades, con problemas de suministro de agua potable y saneamiento. Igualmente proponemos fortalecer la participación comunitaria como medio para satisfacer las necesidades de agua potable, entendiendo el acompañamiento social como una metodología de intervención social.

En función de sus objetivos tanto el general como los específicos, la investigación se desarrolló dentro del marco del diseño exploratorio descriptivo.

La población del estudio estuvo constituida por el universo de familias de la comunidad de Nueva Esperanza, 63 familias que representaban el total de 315 pobladores al momento de la recolección de los datos.

Está organizado en cinco (5) capítulos. El primero contiene el diseño de la investigación y el marco teórico sobre el tema estudiando. El capítulo segundo trata sobre el agua como un derecho humano y el tercero se centra en conocer más sobre el acompañamiento social y sus variantes. El cuarto capítulo presenta los hallazgos de la investigación de campo. El proceso de recolección de datos se realizó desde varias perspectivas de análisis, entrevista semi-estructurada,

grupos de discusión, y testimonios de los pobladores. Los hallazgos fueron presentados en cuadros estadísticos, gráficos, tablas.

En cuanto a los testimonios de los pobladores, resulta oportuno mostrar esta experiencia en la que se ha empleado Grupos de Discusión en la comunidad en donde se pudo observar, interpretar y describir una realidad vista desde varios enfoques, ya que la interacción discursiva entre los participantes facilitó la narración de experiencias personales y la expresión de ideas dando como resultado que el grupo generara sus opiniones con respecto al tema. Estos testimonios transmiten una memoria personal ó colectiva que hace referencia a formas de vida de una comunidad. Y el quinto y último capítulo contiene lineamientos para la revisión de una propuesta de acompañamiento social desde el IDAAN, que aportaría nuevas formas de fortalecer las capacidades y habilidades de las comunidades donde se realicen proyectos de infraestructura de agua y saneamiento, como actividades, programas comunitarios dirigidos al mejoramiento de la calidad de vida de la población. Esta propuesta se centra en acciones educativas para el desarrollo del potencial y de la oportunidad de aprendizaje de la persona y la comunidad, para recrear y reproducir conocimientos y saberes que permitan el ejercicio de la ciudadanía, generando con ello comunidades autónomas, democráticas y participativas con sentido de pertenencia social e identidad cultural.

## Summary

The report contains the results of a diagnostic investigation to 63 families in the Nueva Esperanza community, located in the village Cordoba Ernesto Campos, District of Panamá. The research aims to strengthen the social support strategy to optimize its use to achieve the objectives in the programs of the IDAAN in communities with problems of water supply and sanitation. Also we intend to strengthen community participation as means of meeting the needs of drinking water, understanding the social accompaniment as a methodology of social intervention. Depending on their goals both general and specific, the investigation developed within the framework of the descriptive exploratory design. The study population was composed of the universe of families in the community of Nueva Esperanza, 63 families that represented the total of 315 people at the time of the collection of the data.

Of the report is organized in five chapters. The first contains the research design and the frame of reference on the subject studied. The second chapter is all about water as a human right, the third focuses on learning more about the social accompaniment and its variants, of the data the fourth chapter presents the findings from field research and the fifth and final chapter contains guidelines for the review of a proposal for social accompaniment from the I D A A N , that bring new ways to strengthen the capabilities and skills of the communities where

infrastructure projects for r and sanitation , as activities , community programs aimed at improving the quality of life of that the population water are made

This proposal focuses on educational activities to develop the potential and opportunity of learning of the individual and the community, to recreate and reproduce knowledge and skills that enable the exercise of citizenship , thereby generating autonomous communities participatory , democratic and sense of social belonging and cultural identity



# Índice

Pág

<b>Agradecimiento</b>	<b>I</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>II</b>
<b>Indice General</b>	<b>III</b>
<b>Indice de Cuadros</b>	<b>IV</b>
<b>Índice de Gráficas</b>	<b>V</b>
<b>Índice de Tablas</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de Anexos</b>	<b>vii</b>
<b>Resumen Ejecutivo</b>	<b>viii</b>
<b>Summary</b>	<b>ix</b>
<b>Introducción</b>	<b>x</b>
Capítulo I    El Problema, Objetivos y Metodología de la Investigación	1
1 1    El Problema de Investigación	2
1 2    Justificación	13
1 3    Objetivos de la Investigación	18
1 3 1    Metodología	19
Capítulo II    El Agua como Necesidad y Derecho Humano	
2 1    Antecedentes	24
2 2    El Agua y la Pobreza	29
2 3    Recursos Hidrico del Planeta Hoy	36

2 3 1	La Demanda de Agua Aumenta espectacularmente en los sectores donde más la utilizan	38
2 3 2	El Agua y el Cambio Climático	40
2 3 3	El Derecho al Agua y al Saneamiento, un Derecho Humano	43
2 3 1	El DHA como reacción a la visión Mercantilista del Agua el deber de No Discriminación	46
2 3 2	Enfoque del Desarrollo Basado en los Derechos Humanos	47
2 3 3	Agua Limpia y Saneamiento como Componentes Esenciales de los Derechos Humanos	49
Capítulo III	El Acompañamiento Social a las Familias desde las Comunidades de Base	56
3 1	El Acompañamiento Social como Respuesta a la Exclusión Social	58
3 1 1	Exclusión Social	58
3 1 2	El Acompañamiento Social	60
3 2	El Proceso de Incorporación Social	67
3 3	El Acompañamiento Social como Un Derecho	69
3 4	El Acompañamiento Social desde la Unidad familiar	71
Capítulo IV	Resultado de la Investigación de Campo	
4 1	Perfil Socioeconómico del Jefe de Hogar y su Familia	80
4 2	Sexo y Edad del –la Jefe y de los Miembros-as de la familia	80
4 3	Estado Civil del-la jefe y de los miembros de la familia de La comunidad	83
4 4	Escolaridad y Ocupación de la Población de Jefes-as de Familia	86
4 4 1	Escolaridad y Ocupación de los Miembros-as de las Familias	87

Mayores de 15 Años	
4 5 Salario, ocupacion y Lugar de Trabajo de la Población de Jefes-as de Familia	88
4 5 1 Fuentes del Ingreso del Jefe de Familia, Además de su Trabajo	90
4 5 2 Ingreso Familiar, Número de Miembros por Familia	90
4 6 Condición de la Vivienda Actual	93
4 6 1 Tenencia de la Vivienda	95
4 6 2 Material con que está Construida la Vivienda	99
4 6 3 Facilidades con que Cuenta la Vivienda	101
4 7 Vida en Comunidad	101
4 7 1 Datos Obtenidos de las Sesiones de los Grupos de Discusión en la Comunidad	103
4 7 2 Tiempo que Tenían las Familias de residir en la Comunidad y Razones para haber llegado	108
4 7 3 Lo que más le gustaba de su comunidad y Lo que menos le gustaba	110
4 7 4 Los Usos del Agua, Frecuencia, Calidad	112
4 7 5 Motivos Expresados por las Familias sobre las Razones que Sustentan un Adecuado suministro de Agua	114
4 7 6 Disposición hacia la Participación Comunitaria, Experiencias y Expectativas Acompañamiento Social de los-as Participantes	115
4 7 7 Tipos de organizaciones a las que pertenecían	118

## Los participantes

4 7 8	Razones para no participar en organizaciones	120
4 7 9	Percepción, Ideas, inquietudes, experiencias y posturas de los-as Participantes sobre el Término Acompañamiento Social	121
Capítulo V Propuesta para el Fortalecimiento del Trabajo de Base Comunitario del I D A A N , a través del Acompañamiento Social		
5 1	Antecedentes	126
5 2	Justificación	129
5 3	Lineamientos Estratégicos para el Acompañamiento Social	140
5 4	Premisas Básicas	143
5 5	Objetivos de la Propuesta	144
5 6	Fases de la Propuesta	145
5 7	Sostenibilidad de las obras de infraestructura y Acompañamiento social	151
5 8	Indicadores de sostenibilidad de los proyectos de Infraestructura	155
6	Plan de Capacitación para la comunidad Nueva Esperanza	156
Conclusiones		
Recomendaciones		
Bibliografía		
Anexos		

## **Índice de Cuadros**

<b>Número</b>		<b>Pág</b>
1	Edad y Sexo del jefe de familia	81
2	Sexo y Edad de los miembros de las familias	82
3	Estado civil y sexo del jefe-a de familia	84
4	Escolaridad y Ocupación de los-as jefes de familias	85
5	Escolaridad y Ocupación de los miembros de las Familias mayores de 15 años	87
6	Ocupación y Salario de los jefes-as de familia	89
7	Fuentes de Ingreso del jefe de familia, además del trabajo	90
8	Ingreso familiar, número de miembros por familia,	92
9	Condición de la vivienda actual	95
10	Tenencia de la vivienda de las familias	97
11	Material predominante en las viviendas	99
12	Facilidades con que cuenta la vivienda	101

participantes

### **Índice de Gráficas**

<b>Número</b>		<b>Pag</b>
1	Porcentaje de género de los miembros de la familia	83
2	Escolaridad de 63 jefes de familia encuestados en la Comunidad Nueva Esperanza, 2013	86
2	Ocupación de 63 jefes de familia encuestados en la Comunidad Nueva Esperanza, 2013	86
3	Salario de los jefes de familia encuestados, comunidad Nueva Esperanza, 2013	89
4	Ingreso familiar por número de miembros en la familia, Encuestados en la comunidad Nueva Esperanza, 2013	92

### **Índice de Tablas**

<b>Número</b>		<b>Pág.</b>
1	Cobertura de la investigación	21
2	Tiempo que tenían los-as participantes de residir en la Comunidad y razones para haber llegado a vivir a esta, 2013	109
2	Lo que más le gustaba, y lo que menos le gustaba de su comunidad, 2013	111
4	Formas en que los-as participantes manifestaron estar dispuestos a trabajar por su comunidad, 2013	118

5	Tipo de Organizaciones a las que pertenecían los-as participantes	119
6	Razones para no participar en organizaciones	120
7	Ideas de los-as participantes sobre el término acompañamiento Social	122
8	Inquietudes de los-as participantes para trabajar con el Acompañamiento social en la comunidad	123
9	Evidencias de Sostenibilidad de proyectos de infraestructura	155

### **Índice de Anexos**

<b>Número</b>		<b>Pág.</b>
1	Instrumento de recolección de datos aplicado a la población objeto de estudio, comunidad Nueva Esperanza	183
2	Guía de Discusión de los grupos Focales en la Comunidad Nueva Esperanza	187
3	Fotos de la comunidad Nueva Esperanza	188
4	Mapa corregimiento Ernesto Córdoba Campos	190
5	Área de intervención del proyecto Passap	191

## Introducción

Unos de los mayores desafíos a los que se enfrenta la humanidad es lograr la conservación y sostenibilidad de la oferta de los recursos hídricos disponibles para la satisfacción de las distintas necesidades humanas, al tiempo que se garantiza la sostenibilidad de los ecosistemas naturales, y se avanza en el desarrollo de las fuerzas productivas (VI Foro Mundial del Agua Colombia, 2012)

En America latina ese desafío es particularmente serio en la medida en que se acrecientan los asentamientos espontáneos en las zonas limítrofes con las áreas urbanas, esto ha ocasionado una fuerte presión por conseguir una mayor cobertura de los servicios de agua y saneamiento, siendo unos de los aspectos más relevantes la participación y la organización comunitaria desde la concepcion de los proyectos de infraestructura de agua y saneamiento dirigidos a las comunidades con estas características antes mencionadas (Memoria Taller Internacional Agua y Saneamiento para las zonas marginadas urbanas de América Latina, Colombia 2006)

El reconocimiento del agua y saneamiento como derechos humanos fundamentales adquiere relevancia ya que van dirigidos a la mejoría de la calidad de vida de la población, y en la satisfacción de sus necesidades fundamentales Este reconocimiento había estado implícito en instrumentos jurídicos



internacionales, pero no es sino hasta el año 2010 que la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), emite una resolución reconociendo explícitamente éstos derechos, lo que constituye un hecho histórico al incorporarse éstos al sistema internacional y constituirse en principios universales del derecho

El Acompañamiento Social surge como estrategia para optimizar su uso en el logro de los objetivos en los proyectos de infraestructura. Se define como estrategias y acciones correspondiente de trabajo Social con los beneficiarios con el propósito básico de potenciar su participación y capacidad de organización comunitaria, fortalecer la convivencia y la cultura de paz, favorecer la apropiación colectiva del conocimiento para la protección y exigibilidad de derechos para de este modo cumplir con los objetivos propuestos de contribuir en la formación de una persona y una comunidad con capacidad de pensamiento complejo, autónomo, asertivo, crítico, creativo y solidario, conocedores de sus deberes y derechos ciudadanos, apta para reconocerse en el conflicto y la convivencia, con disposición para comprometerse en procesos de participación ciudadana alrededor de las obras de infraestructuras, como de proyectos, programas, para fortalecer el desarrollo local que repercuta en el cambio social

Este estudio propone fortalecer la estrategia de acompañamiento social para optimizar su uso para el logro de los objetivos en los proyectos de infraestructura, programas, que ejecuta el IDAAN en las comunidades, igualmente proponemos

fortalecer la participación comunitaria como medio para satisfacer las necesidades de agua potable, dirigido a familias residentes en la comunidad de Nueva Esperanza, Corregimiento Ernesto Córdoba Campo, Distrito de Panamá, entendiendo el acompañamiento social como una metodología de intervención social que si bien no es privativa del Trabajo Social como profesión, si está muy cercana, pues nuestra formación y escenarios de trabajo son marcos naturales para aplicarla

En función de sus objetivos tanto el general como los específicos, la investigación se desarrolló dentro del marco del diseño exploratorio descriptivo. Habitualmente se define esta categoría como aquellas investigaciones donde se toca un tema poco conocido lo que hace la investigación exploratoria, pero siguiendo la rigurosidad de algunos aspectos del diseño descriptivo

Nuestra investigación se desarrolló dentro del enfoque de la investigación cuantitativa, pero también utiliza técnicas dentro enfoque cualitativo, cuando toca aspectos que exploran sobre las valoraciones que hacen las familias acerca de sus necesidades y expectativas como comunidad, centrandose en las percepciones de la población estudiada mediante la técnica de la discusión grupal

De acuerdo a Ander- gg y a Hernández Sampier, autores cuyos textos de investigación social son consultados por los estudiantes de las ciencias sociales de nuestra universidad, los estudios descriptivos responden a la necesidad de los-

as especialistas sociales que como los Trabajadores Sociales, están centrados en la acción, en resolver problemas, requiriendo para ello de panoramas de la realidad, objetivos y precisos

En relación al escenario, el estudio se desarrolló en la comunidad en su ambiente natural, por tanto es una investigación de campo y aplicada, porque los resultados serán utilizados para apoyar los esfuerzos institucionales en la organización y participación de las familias de la comunidad, convirtiéndose en el eje central del proyecto de agua, para garantizar que se cumpla su fin y se use con criterio de sostenibilidad

La población del estudio estuvo constituida por el universo de familias de la comunidad de Nueva Esperanza, 63 familias que representaban el total de 315 pobladores al momento de la recogida de datos

Las técnicas de recolección de datos seleccionadas se ajustaron tanto a los objetivos de la investigación como al perfil sociocultural de los pobladores de la comunidad. La entrevista semiestructurada, los grupos de discusión y la observación semi-estructurada no participativa constituyeron las técnicas utilizadas

Los datos fueron procesados digitalmente y presentados, tal como lo exige el nivel descriptivo, mediante cuadros estadísticos, gráficos. Los resultados derivados de los grupos de discusión, son presentados en tablas

El interés por abordar el tema de acompañamiento social en la dotación de agua y saneamiento para las comunidades de bajos recursos de nuestro país, surge de la experiencia de la autora por más de una década dentro de la organización gestora de este tipo de programas, el Instituto de Acueductos y Alcantarillados de Panamá (IDAAN)

Para nosotros, los aportes que hemos dado históricamente los-as Trabajadores Sociales de nuestro país y en el mundo, en el desarrollo de proyectos de base a través del fortalecimiento de la organización y participación comunitaria, bajo diferentes enfoques o modelos de intervención social, entre ellos el acompañamiento social, constituyen un compromiso no solo para obtener el grado académico, sino también para derivar investigaciones y el diseño de propuestas que benefician a las poblaciones que enfrentan el problema. Por tanto, consideramos que este estudio es importante porque está orientado a cumplir con las condiciones antes señaladas.

El informe está organizado en cinco (5) capítulos. El primero contiene el diseño de la investigación y el marco de referencia sobre el tema estudiando. El capítulo segundo aborda el tema del agua como un derecho humano y el tercero se centra en conocer más sobre el acompañamiento social y sus variantes. El cuarto capítulo presenta los hallazgos de la investigación de campo y el quinto y último capítulo contiene lineamientos para la revisión de una propuesta de

acompañamiento social desde el IDAAN, que permita la promoción y generación de una cultura de consumo de agua de calidad, cultura de pago, cultura sanitaria, donde se debe involucrar a la comunidad, a todos los grupos etarios, desde los niños en niveles iniciales de educación hasta los adultos mayores, como también los líderes comunitarios y las autoridades locales

La propuesta constituye procesos concertados, y orientados hacia el mejoramiento de la calidad de vida, teniendo como foco primordial el fortalecimiento de las competencias de la población, que exige a los participantes un conocimiento compartido sobre la situación, problemática que se va abordar. Esto va tener trascendencia en la comunidad en la medida en que quienes trabajan en el desarrollo de proyectos de infraestructura y programas comunitarios consideren a las personas, los beneficiarios, como protagonista fundamental de su propio progreso y bienestar, propiciando el desarrollo de capacidades, la organización eficaz de la comunidad, y la participación en el diseño y seguimiento de planes tanto colectivos como individualizados mediante herramientas, estrategias, técnicas para conducir, estimular, orientar, y coordinar tareas de manera eficaz y eficiente, para que los beneficiarios enfrenten situaciones problemáticas, para que busquen las diferentes vías de solución alternativas, y así cumplir con los resultados esperados (Guía para el acompañamiento social de los proyectos de infraestructura, Colombia 2008)

## **1.1 El problema de Investigación**

Hablar sobre "el problema del agua" aunado a un pobre saneamiento, implica hablar de su escasez, calidad, contaminación, crecimiento demográfico, del agua como derecho, de los problemas que se derivan directa o indirectamente del tema y de cifras que nos muestran que estamos hablando de un problema que significa cada vez más la inequidad entre los pueblos del mundo y que tiene dimensiones tan grandes que pareciera no tener solución.

Son muchos los países del planeta donde la falta del agua apta para el consumo humano y de servicios básicos de saneamiento representa un serio obstáculo para el desarrollo y el crecimiento económico. La escasez de agua es explicada por autoridades y expertos como una realidad debida a muchos factores: la distribución deficiente, la mala gestión del recurso, la pobreza, la contaminación, el cambio climático, los desastres naturales, la guerra, el crecimiento demográfico y la urbanización.

En la mayoría de los casos, los habitantes de los países más pobres del mundo son los más perjudicados. No sólo suelen pasar horas buscando y acarreado agua, sino que muchas veces el agua contaminada y el saneamiento inadecuado dan lugar a enfermedades y crean condiciones antihigiénicas. Todo esto impide

que una persona pueda ganarse la vida o asistir a la escuela, creando un ciclo de pobreza cuyo costo es altísimo para las familias

De acuerdo a Naciones Unidas (2012) mil millones de personas carecen de acceso a agua potable y dos mil seiscientos millones de personas no disponen de servicios básicos de saneamiento. De forma directa o por incidencia directa, se calcula que cada año mueren 1,6 millones de niños como consecuencia de la diarrea y otras enfermedades causadas por el agua sucia y por un saneamiento insuficiente.

La misma fuente nos dice que el tiempo que se emplea para recoger agua y los efectos negativos de la degradación ambiental debido a la contaminación de las aguas residuales están costando más de 1,4% del producto interno bruto (PIB) en Bangladesh, el 1% en Colombia y 0,6% en Túnez.

Además de la importancia que tiene para la vida, el agua también desempeña un vital esencial en el sustento de la gente, el crecimiento de la economía y el alimento y la salud de todas las especies.

No es un secreto que el desarrollo y la gestión de los recursos hídricos del planeta se han convertido en un gran desafío ya que la demanda de agua aumenta y cambia en forma constante. Por ejemplo, muchos proyectos de infraestructura, como represas y minas, están utilizando las reservas hídricas esenciales para otros fines, amenazando así el medio de vida de los agricultores y los pescadores, y sumiéndolos en la pobreza.

La agricultura, que compone alrededor del 11% del PIB de los países en desarrollo, consume más del 75% del agua en esas regiones. Las múltiples demandas de agua ponen en peligro los derechos de los pobres, entre ellos pequeños agricultores y mujeres, a favor de los más poderosos. Además, las tensiones sobre los derechos de agua están creando grandes riesgos de futuros conflictos fronterizos en las regiones donde escasea este preciado bien. Ya incluso hay quienes aseguran que los próximos conflictos bélicos a nivel mundial, tendrán como eje, el hacerse del control de las principales fuentes hídricas del planeta.

Mejorar las leyes para administrar los recursos hídricos con mayor eficacia no ha sido fácil en aquellos países que lo han intentado. Según el Informe sobre Desarrollo Humano 2006 de las Naciones Unidas, la raíz de la crisis del agua tiene su origen en la pobreza, la desigualdad y las relaciones dispares de poder, así como en las políticas defectuosas de gestión que exacerban la escasez. De acuerdo a la misma fuente, el 12% de la población mundial utiliza el 85% de su agua y vive en el mundo industrializado, estamos hablando de un control difícil de variar y que deja en desventaja a la mayoría de la población del mundo. Si a esto unimos el manejo no responsable del recurso agua, estamos hablando de contaminación y degradación del mismo.

Hablar de contaminación y degradación de la calidad del agua significa la amenaza constante de la calidad de muchos lagos, ríos, acuíferos y estuarios.



alrededor de todo el planeta, debido al aumento de la población y al crecimiento de las economías

Los expertos nos dicen a la vez que el cambio climático tendrá un fuerte impacto en los recursos hídricos. Es posible que en el futuro las lluvias sean más erráticas que ahora, provocando más sequías e inundaciones en muchas partes del mundo. Los cambios de temperatura podrían producir el deshielo parcial de los glaciares. Este fenómeno también afectará la calidad del agua y de los acuíferos costeros.

Todo esto tendrá importantes repercusiones en los sectores que dependen de los recursos hídricos, ya sea abastecimiento de agua urbano y rural, agricultura, energía, industria, minería, ganadería, pesca y medio ambiente de las zonas urbanas y rurales que dependen de ellos para sus necesidades diarias.

También proporcionan agua para el medio ambiente a través de incontables manantiales y humedales. En la actualidad, se está deteriorando la calidad y cantidad de los acuíferos debido a la disponibilidad de nuevas tecnologías de perforación y bombeo de bajo costo. Mucha gente, especialmente la que habita en las regiones áridas, bombea agua en exceso en forma no regulada.

También según el Informe sobre Desarrollo Humano de las Naciones Unidas, 2006 en lo que respecta a mejorar la seguridad humana, distinta a las estrechas nociones de seguridad nacional, la conversión de cantidades muy pequeñas de

gastos militares en inversiones en agua y saneamiento generaría enormes beneficios a la humanidad en todos los ámbitos

Sobre lo anterior Short, (2012) Secretaría de Estado para el Desarrollo Internacional del Reino Unido, en su ponencia "Encarando la Crisis del Agua", nos dice, que una gestión sostenible del agua es esencial para erradicar la pobreza y permitir a la gente vivir una vida más sana y productiva

Esta realidad se dio en el pasado y hoy según Short, (2012) persiste La falta de acceso a fuentes de aguas mejoradas y la falta de saneamiento higiénico, expone a enfermedades que contribuyen a la muerte de millones de niños-as cada año La "pobreza del agua" afecta a los pobladores pobres del mundo, pero en especial a las mujeres, que debe dedicar gran parte de su tiempo y energía a acarrear agua

La autora nos trae el ejemplo de Malawi, donde una la madre joven debe elegir entre un viaje con su niño enfermo a la clínica o quedarse en casa y buscar agua para sus otros niños pequeños, con consecuencias enormes en términos de desarrollo humano de toda la familia

Pero como señala también la autora, la importancia del agua en la vida de la gente pobre va mucho más allá de las importantes consecuencias relacionadas con la salud, llega hasta a los asuntos más amplios de las posibilidades del sustento y bienestar En particular, la mala ordenación de los recursos hídricos ha llevado a la degradación del medio ambiente y la pérdida de recursos naturales de

los cuales depende el sustento de tantos habitantes pobres mayoritariamente en las zonas rurales

De acuerdo a cifras de Naciones Unidas (2013) en Panamá, 4 de cada 10 personas viven en pobreza total (36.8%) y, del total de la población el 16.6%, o sea 508,700 panameños se encuentran en situación de pobreza extrema. Mientras que en las áreas urbanas del país la pobreza total y la extrema alcanzan su menor nivel, 20.0% y 4.4% de su población, respectivamente, en las áreas rurales no indígenas poco más de la mitad de los residentes es pobre (54.0%) y una de cada cinco personas (22.0%) se encuentra en situación de pobreza extrema, en las áreas rurales indígenas, casi la totalidad de sus habitantes es pobre (98.4%) y en pobreza extrema se encuentra el 90% de los pobladores. Estas cifras no dan una idea de las necesidades derivadas de la pobreza de este grupo de población, donde algunos se ven desatendidos del servicio del agua y otros no lo reciben ni en calidad ni en cantidad suficiente.

En nuestro país según estadísticas del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), la cobertura de agua potable es del 93% a nivel nacional. Sin embargo, se está observando un acelerado crecimiento de asentamientos espontáneos en áreas urbanas y periurbanas que demandan el suministro de agua. Al respecto, el Estado Panameño, está haciendo esfuerzos locales con financiamiento externo para mejorar la gestión y manejo del agua, con el propósito básico de mejorar las condiciones de vida de las familias beneficiarias. Sin

embargo, el desafío es mayor ante la población que continúa desatendida y que corresponde a la población más vulnerable, como ya mencionamos

Áreas como Tocumen, San Miguelito, Alcalde Díaz, Panamá Oeste y Panamá Este, entre otros, se han convertido en comunidades donde residen familias que habitan viviendas auto-construidas, bajo deficientes condiciones de vida, sin títulos de propiedad, en terrenos marginados que están en límites de las zonas urbanas, con carencia absoluta de los servicios básicos o pobremente dotadas

En los países emergentes, incluido Panamá, estos asentamientos se forman por el número significativo de familias que no disponen de medios de ningún tipo, o sea de recursos para acceder por forma legal a una vivienda digna

En Panamá, según cifras del Plan Estratégico del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT) (2010), el déficit habitacional cuantitativo para esa fecha era de 136 mil viviendas, conformado por la cantidad de viviendas que tienen problemas en su estructura y ameritan ser sustituidas (irrecuperables) y por los hogares que carecen de una vivienda, es decir los que comparten una vivienda con otra familia, éste se define por la situación, características y los materiales de construcción

Según la misma fuente la provincia de Panamá tenía 151 casas condenadas, 85 abandonadas, 17 barracas, 16 viviendas comunitarias y 18 albergues temporales, donde residían 3,899 familias y una población de 17,361 personas

De acuerdo a los Censos Nacionales de población y Vivienda de Panamá (2010) existían 67,998 viviendas particulares ocupadas semipermanentes e improvisadas, es decir, estaban construidas con materiales de mediana o corta duración, tales como caña, paja, penca, palos o bambú, o las construidas con carácter provisional, madera vieja, pedazos de zinc, lata, cartón, cifras que nos dan un panorama de las carencias que enfrentaban estos grupos cifras que no hacen más que establecer la relación entre pobreza y la ausencia de la dotación de agua de buena calidad y el saneamiento adecuado

Por otro lado, registros del MIVIOT, de su Dirección de Asentamientos Informales muestran que para el 2010, existían 472 Asentamientos Informales registrados donde residían aproximadamente 68,864 familias teniendo el MIVIOT como meta e legalizar 63 de éstos del año 2010 al 2014 Cifras que no hacen más que establecer la relación entre pobreza y la ausencia de la dotación de agua de buena calidad y el saneamiento adecuado

Frente a la realidad antes descrita, el gobierno de Panamá solicitó al Banco Mundial financiamiento para el proyecto de Agua y Saneamiento en Panamá (PASAP), para mejoras al abastecimiento de agua y saneamiento, en los corregimientos de Chilibre, Alcalde Díaz y Comunidades Periféricas de los distritos de San Miguelito, Colón y Panamá

El proyecto que cubre en términos de población beneficiaria un total de 350,000 personas, se inició en el año 2013 y finaliza en el año 2025

Este proyecto en ejecución tiene como meta, aumentar la cobertura, eficiencia y sostenibilidad de los servicios de agua y alcantarillado en las áreas del proyecto, y de esa manera contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias que allí residen

Uno de los componentes de este tipo proyectos y requisito obligatorio es el Acompañamiento Social, el cual es realizado por un funcionario o funcionaria con perfil social, para atender de manera continua la relación Institución-comunidad. Del Acompañamiento Social se dan multiplicidad de definiciones, incluso se habla indistintamente como acompañamiento social o acompañamiento familiar o acompañamiento familiar desde la comunidad, aduciendo que a quien se fortalece es a la familia desde la perspectiva local. Aquí nos centraremos en verlo en esencia, como la aplicación de procesos metodológicos, fortalecimiento y transferencia de responsabilidades en las organizaciones comunitarias, como a las Instituciones de apoyo, que desarrolla capacidades para movilizar a la gente hacia la solución de sus problemas.

La experiencia ha demostrado que la delegación de responsabilidades a la comunidad con un adecuado Acompañamiento Social, tiene el efecto de elevar el compromiso y dedicación de la gente y de sus organizaciones para la solución de sus problemas.

Actualmente en muchas comunidades periurbanas pobres ubicadas en los corregimientos arriba mencionados, los sistemas de agua y alcantarillados

están deficientes y en completo deterioro y abandono, ocasionando daños a la salud, y un alto grado de insatisfacción en la población ante la escasa respuesta por parte del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN) para solucionar sus problemas

De acuerdo al IDAAN, la problemática relacionada con el agua en nuestro país se agrupa en cuatro parámetros

**Calidad** El agua presenta turbiedad, mal sabor, en algunas comunidades

**Continuidad** El servicio de suministro de agua no se encuentra siempre disponible

**Cobertura** El servicio de agua potable no es accesible en muchas comunidades

**Deterioro de Infraestructura** Deficiencia en la prestación del servicio de agua potable, sistemas deteriorados, vandalizados

A la fecha el IDAAN ha iniciado el desarrollo del proyecto en un 65% en las comunidades, apoyando el desarrollo del mismo en una guía o modelo de acompañamiento social propuesto por el Banco Mundial y ejecutado este componente social dentro del marco de los siguientes objetivos,

Realizar en las comunidades beneficiarias diseños básicos de agua y saneamiento con alternativas sociales

Plantear para algunas comunidades modelos de gestión con alternativas sociales que permitan la sostenibilidad de los sistemas

Presentar una propuesta legal que permita dentro del marco jurídico, el acceso a los servicios e incorporación de clientes sin título de propiedad

Desarrollar una intervención social durante todo el proceso para asegurar la participación de la población, y su capacitación en los nuevos modelos de gestión

El componente social a cargo de una consultoría privada, con apoyo de profesionales de Trabajo Social del IDAAN como contraparte, se concreta a través de diagnósticos participativos en las comunidades para conocer los problemas más sentidos, asambleas comunitarias para informar a la comunidad sobre el proyecto, sus alcances y la importancia de la organización comunitaria, con la creación de comités de agua en cada una de estas comunidades beneficiarias

La unidad contraparte desde el IDAAN fue creada a través de la Resolución Ejecutiva No 17-2010 del 24 de Noviembre de 2010 con la denominación nueva de Departamento de Gestión Social, adscrita a la Dirección de Planificación del IDAAN. De acuerdo a la resolución antes citada, el departamento en referencia, está organizado internamente para el desarrollo de las actividades de acompañamiento social, capacitación comunitaria, comunicación social, promoción del agua, entre otras, y realizar el seguimiento de su cumplimiento

Para efectos de esta investigación seleccionamos como escenario, la comunidad de Nueva Esperanza. La misma está ubicada en el corregimiento Ernesto Córdova Campos y su surgimiento data del año 1980, producto de invasión de precaristas que emigraron de las provincias centrales, Veraguas y Darién, a Panamá, con la esperanza de encontrar mejores oportunidades de vida. A la



fecha de elaboración del proyecto de investigación confrontaban serios problemas de suministro de agua, quedándose hasta 15 días sin agua, teniendo que acarrear agua de otros sectores como Tierra Prometida y Chanel en Villa María, a altas horas de la noche, y madrugada Hombres, mujeres, niñas y niños, participaban de esta ardua tarea, realizando hasta 5 viajes de agua cada uno

Las experiencias previas de acompañamiento en otras comunidades nos evidenció la necesidad de fortalecimiento de la guía de acompañamiento social seguida previamente, por lo que este trabajo se orienta al desarrollo del diagnóstico participativo de la comunidad y a la propuesta de lineamientos que fortalezcan el proceso de acompañamiento social de la comunidades que deberemos atender dentro del marco del proyecto PASAAP

A partir del planteamiento formulado anteriormente, las preguntas que orientan el estudio son las siguientes

- ¿Cuál es el perfil socioeconómico del jefe de familia y el grupo familiar
- ¿Cuáles son las formas de organización comunitaria existentes, y su disposición a trabajar por el mejoramiento de la comunidad ?
- ¿ Como usa la familia el agua y como perciben el derecho a un abastecimiento adecuado?
- ¿Cuál es la percepción de la comunidad sobre el acompañamiento social, sus posturas al respecto, su disposición a trabajar con este modelo ?

## **1 2 Justificación de la Investigación**

El desarrollo humano es un proceso mediante el cual se amplían las oportunidades de los individuos, concepto donde lo más importante es, una vida

saludable, acceso y disfrute de una vida decente. El ser humano como objetivo central del desarrollo busca su perfeccionamiento como persona, y mejorar su calidad de vida.

Esto implica incidir en el desarrollo de sus capacidades, brindarle la oportunidad de participar activamente en la decisión que afectan diariamente su vida, que asuma su responsabilidad en éstas, porque el ser humano es el protagonista de todo cambio, proceso. Por lo que las naciones deben propiciar crear espacios y ambientes para que la población disfrute de una vida saludable.

Es imposible referirse al desarrollo humano, sin tomar en cuenta el desarrollo sostenible porque ambos están estrechamente vinculados y tienden a elevar el nivel de vida de la población, a través del uso racional de los recursos naturales, agua y saneamiento, salud, educación, vivienda. Por lo que se requiere un proceso de sensibilización, concienciación y empoderamiento comunitario ya que el agua es un bien económico y social, y el descuido de este recurso, el mal uso, los daños al sistema, la contaminación, implican grandes riesgos a nivel ambiental y la salud.

A nivel de los usos del agua, por promedios mundiales son el 73% para uso agrícola, 20% para la industria, 7% para uso doméstico. Visscher (1996), Las cifras hacen clara la necesidad de tener una mayor eficiencia en el uso agrícola, pero lo es también en los sistemas de agua domésticos ya que se presentan costos innecesarios y significativos ejemplos cuando tenemos que una persona gasta 220 litros si se baña en una bañera, y 30 si se ducha y un grifo que gotea

en casa constituye un desperdicio de 35,000 litros de agua al año Visscher (1996)

Desde el punto de vista de la gestión del agua, según Valencia (1996) los problemas se relacionan con la ineficiencia especialmente por las decisiones en materia de política tecnológica. En los procesos de desarrollo de los sistemas de abastecimiento de agua se consideró durante muchos años que la tecnología era la solución principal a los problemas, y por consiguiente era necesario transferirla de manera masiva de los países industrializados, hacia los países en vías de desarrollo. Estas tecnologías implantadas sin tener en cuenta las condiciones locales, fracasaron tuvieron consecuencias funestas para la población y el ambiente. No funcionaron porque al parecer olvidaron que el fin último de la tecnología era que la gente la usara, que funcionara a través del tiempo y que el uso dado por las comunidades estaba determinado por su contexto sociocultural, económico y ambiental.

Desde los años 1970 la participación comunitaria empezó a ser tema de discusión para solucionar los problemas que la tecnología no había podido resolver. Las primeras iniciativas surgieron en América, el énfasis fue principalmente hacia la movilización de la comunidad para ayudar en la construcción de proyectos planeados e implementados por las autoridades nacionales ó por agencias externas.

Solo al final de los años 80, en América entraron procesos más fuertes orientados a involucrar a la comunidad en la toma de decisiones y la planificación. Se considera que este espacio es vital para posibilitar que la gente no se sienta sólo como beneficiario, sino como gestora y responsable en el desarrollo y sostenimiento de sus sistemas. Frente a esta situación se ha venido trabajando en modelos de gestión de agua, teniendo en cuenta la participación comunitaria (Osorio 2008).

En calidad de Especialista en Intervención Familiar, consideramos que el tema es competencia de nuestra especialidad, ya que el fortalecimiento familiar en el contexto comunitario, promueve el reconocimiento de las capacidades para el desarrollo integral de todos sus miembros-as atendiendo sus necesidades, demandas y fortalezas. Esto supone que,

- La familia es protagonista de su propio desarrollo y participa en resolver sus propias necesidades
- Fortalecer la familia es aspirar a un futuro mejor y modificar la construcción sociocultural actual reconociendo a las familias como parte de la comunidad

En la gestión de los recursos hídricos los profesionales de Trabajo Social tienen rol de facilitador y promotor de procesos de capacitación, acompañamiento social, incidencias y propuestas entorno a la situación de las comunidades urbanas, periurbanas y rurales.

Cuando la población es motivada para enfrentarse a sus propios problemas, puede organizarse en forma más efectiva para alcanzar sus objetivos, en este proceso deben incorporarse habilidades de planificación social de gestión, fijación de prioridades, supervisión de resultados y evaluación de los modos de actuación. Es nuestra experiencia, el involucramiento de la población con el proyecto desde el principio, ayuda al fortalecimiento y organización comunitaria, y conlleva a una mayor probabilidad de que se consideren las actividades propuestas por el proyecto como propias.

Los resultados obtenidos de la investigación y la propuesta que de esta se derive, servirán como aporte al mejoramiento de la gestión de las autoridades locales, en la toma de decisiones en cuanto al mejoramiento de la gestión del agua potable y saneamiento ambiental y una visión del trabajo comunitario, en que la comunidad organizada en torno a la obtención de los derechos humanos fundamentales ha de construir desde sus bases una democracia participativa.

Para el Trabajo Social como profesión, los distintos asentamientos o comunidades sean urbanos o rurales se han constituido en ámbitos de trabajo salud, educación, rehabilitación, intervención familiar, derechos ciudadanos, participación y organización comunitaria incluyendo acceso al servicio de agua potable como un derecho y una necesidad humana por lo que es importante analizar el papel que realizan las organizaciones comunitarias en su gestión.

### **1.3 Objetivos**

#### **Objetivo General**

- Desarrollar un diagnóstico comunitario alrededor de las Necesidades y Expectativas de agua potable de 63 familias de la comunidad Nueva Esperanza
- Elaborar una propuesta de acompañamiento social tendiente a implementar y promocionar prácticas saludables relacionadas con el agua y saneamiento de las familias, como resultado de una labor conjunta autoridades locales, las familia, la comunidad e instituciones involucradas en el tema

#### **Objetivos Específicos:**

- Caracterizar el perfil socioeconómico del jefe de familia y el grupo familiar
- Identificar las formas de organización comunitaria existentes y la disposición a trabajar por el mejoramiento de la comunidad
- Conocer la forma en que la familia hace uso del agua, y como perciben el derecho a un abastecimiento adecuado
- Identificar la percepción de la comunidad sobre el acompañamiento social, sus posturas al respecto y su disposición a trabajar con este modelo
- Desarrollar acciones de educación sanitaria entre escuela y

las familias, a través del acceso a la información, orientación y material educativo

- Fortalecer capacidades y habilidades de los líderes comunitarios en participación comunitaria
- Desarrollar y fortalecer competencias en la población adulta para participar en su propia transformación

### **1 3 2 Metodología**

Como propósito de uso se pretende proponer el fortalecimiento del modelo de Acompañamiento Social Comunitario utilizado a la fecha por el IDAAN, como estrategia para orientar la definición de actividades, tareas, procesos, acciones que dinamicen y potencien la organización y participación de las familias de la comunidad, y sostenibilidad de los sistemas de agua potable

Por los objetivos y naturaleza de la investigación, no es necesario partir de hipótesis, por lo que la cobertura de la investigación la delimitamos de los objetivos de la misma

El nivel y diseño de la investigación es descriptivo, bajo el enfoque cuantitativo, aunque también contiene elementos del enfoque cualitativo, porque trata algunos aspectos de las percepciones de la población estudiada

Mediante la entrevista se aplicó una encuesta de acuerdo al contenido de la cobertura de la investigación donde recogimos la información de las condiciones

socioeconómica de las familias, así como la expresión que hicieron sobre las necesidades y expectativas sobre el agua. La observación semi-estructurada no participativa nos permitió en conjunto con personal técnico, la evaluación de las instalaciones de dotación de agua existentes. Los grupos de discusión que constituyen en esencia conversaciones grupales que con orientación del facilitador son guiadas sobre temas específicos, nos permitieron conocer más sobre el nivel de organización de la comunidad, su disposición a aportar al mejoramiento de la comunidad y no menos importante, la participación de la mujer en la vida comunal.

Las entrevistas fueron realizadas casa por casa, en un periodo de 4 semanas al jefe de familia, mientras que el resto de las técnicas fueron desarrolladas dentro del mismo periodo en momentos seleccionados también en acuerdo con los pobladores de la comunidad.

Los datos fueron procesados digitalmente y presentados en el IV capítulo de resultados de la investigación de campo, tal como lo exige el nivel descriptivo, mediante cuadros estadísticos, gráficos. Los resultados derivados de los grupos de discusión son presentados en tablas.

De los objetivos específicos de la investigación derivamos la cobertura que se detalla en la tabla n° 1. De acuerdo a la cobertura confeccionamos la encuesta aplicada a la población objeto de estudio.



TABLA NO 1

## COBERTURA DE LA INVESTIGACION

Áreas/Variables	Indicadores
<p><b>I Perfil Socioeconomico del jefe de familia</b></p> <p>Sexo del jefe de familia</p> <p>Edad del jefe de familia</p> <p>Estado civil del jefe de familia</p> <p>Escolaridad del jefe de familia</p> <p>Composición familiar</p> <p>Ocupacion del jefe de familia</p> <p>Status laboral del jefe de familia</p> <p>Tipo de empresa donde labora</p> <p>Ingreso familiar mensual</p> <p>Vivienda</p> <p>Condicion de la vivienda</p> <p>Tenencia de la vivienda</p> <p>Material predominante en la construcción de la vivienda</p> <p>Facilidades con que cuenta la vivienda</p> <p><b>II Vida en Comunidad</b></p> <p>Deseos de quedarse a vivir en la comunidad</p> <p>Tiempo de vivir en la comunidad</p> <p>Disposicion para trabajar en pro de la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condicion biológica del sujeto</li> <li>• Numeros de años cumplidos</li> <li>• Condicion legal conyugal</li> <li>• Ultimo nivel de escolaridad o estudio alcanzado</li> <li>• Relación con jefe de familia de los sujetos que viven en el hogar</li> <li>• Edad de los miembros de la familia</li> <li>• Sexo de los miembros de la familia</li> <li>• Ocupación laboral de los miembros de las familias</li> <li>• Tipo de trabajo que desempeña</li> <li>• Condición de permanencia o eventualidad</li> <li>• Naturaleza de la empresa donde labora</li> <li>• Ingreso mensual con que cuenta la familia</li> <li>• Estado actual en que se encuentra la vivienda</li> <li>• Pertenencia de la vivienda</li> <li>• Estructura de la vivienda</li> <li>• Agua potable, luz electrica, letrina, disposición de excreta</li> <li>• Postura del sujeto</li> <li>• Número de años</li> <li>• Respuesta del sujeto</li> </ul>



**CAPITULO II**  
**EL AGUA COMO NECESIDAD Y DERECHO HUMANO**

El presente capítulo aborda el marco de referencia sobre aspectos vitales a considerar cuando se estudia sobre el acceso sostenible de la población del mundo al agua potable y cómo las necesidades y derechos relacionados con dicho elemento, tienen que ver con el desarrollo humano. Para el-la Trabajador Social es importante reflexionar sobre dichos temas porque tocan todos los aspectos del funcionamiento de los seres humanos, las familias y comunidades del mundo.

## **2.1 Antecedentes**

El tema del agua es una problemática a nivel mundial que repercute en la sociedad, más en los seres humanos. Por lo que el profesional de Trabajo social desempeña un rol muy importante de proporcionar a la comunidad elementos necesarios que le den la posibilidad de analizar su situación frente al agua, concienciar sobre su cuidado, uso racional, sostenibilidad de los sistemas, cultura de pago, ya que del ser humano depende la conservación y buen uso del agua.

El esfuerzo del profesional de Trabajo Social debe estar encaminado a buscar conjuntamente con la comunidad cambios de comportamientos que vayan dirigidos a desarrollar acciones de control y protección de este recurso, mediante actividades, como capacitaciones, programas, talleres, que coadyuven a la solución de los problemas, y la satisfacción de necesidades.

En Panamá, al igual que los países de la región tanto los fenómenos climáticos como el acelerado crecimiento de los asentamientos espontáneos en áreas periurbanas caracterizadas de bajos ingresos, han afectado la situación del agua, aunado a esto el deterioro y abandono de los sistema de agua potable, ocasionando daños a la salud, y un alto grado de insatisfacción por el deficiente servicio

De acuerdo a Sánchez Rosado, es fundamental que el objeto de intervención y/o estudio está determinado por las relaciones que establece el ser humano para su supervivencia y desarrollo, el alcance de este fin ha generado en la historia de la humanidad una trama social con complejas interrelaciones de los diversos grupos que conforman la sociedad, lo que ha propiciado desigualdades sociales, pobreza, problemas sociales, políticos, culturales, necesidades y demandas insatisfechas, que van a requerir determinadas prácticas sociales, entre las que se encuentra la profesión de Trabajo Social

En consecuencia, los profesionales de Trabajo Social en la actualidad tienen diferentes roles que cumplir en el ámbito de la gestión, y abastecimiento de agua, el rol de facilitador y promotor de procesos de capacitación, y acompañamiento social son fundamentales en su intervención profesional, sobre estas bases deberá promover y desarrollar procesos de participación, capacitación, gestión y movilización social, que posibiliten a las personas dirigir sus acciones hacia la reivindicación de sus demandas , con una concepción de desarrollo que valore como principios la democracia, la diversidad cultural y la justicia social

Sobre esta base, también es importante destacar el papel que deben cumplir las autoridades locales como municipales, e instituciones del estado, para la aplicación de políticas, estrategias y mecanismos para la conservación del medio ambiente, coordinando el trabajo con las organizaciones comunitarias

En nuestra búsqueda encontramos algunos trabajos de utilidad sobre experiencias nacionales como extranjeras de proyectos que promueven la participación comunitaria en la gestión del agua potable, algunas investigaciones no son de Trabajo Social, sin embargo, sus aportes son significativos para la organización y participación comunitaria en la gestión del agua potable

Como es el caso de la investigación realizada por Nilva E Góngora M , (2000), titulada " Programa de Educación ambiental popular en el uso del recurso hídrico" Esta es una tesis de Maestría para optar al título de Maestro en Educación Ambiental, en la Universidad de Panamá Esta investigación tuvo como objetivo contribuir en el esfuerzo por mejorar la salud y el bienestar de la población de El Peñón, a través de un proyecto de educación ambiental en salud comunitaria, proponiendo la educación ambiental en torno al uso y manejo del recurso agua como medio para lograr cambios de comportamientos, actitudes, valores en la población para el mejoramiento de la calidad de vida También se desarrollan aspectos teóricos que caracterizan la comunidad y a los pobladores

Se trata de proponer la educación ambiental en torno al uso y manejo del recurso agua, como medio para lograr cambios de valores y actitudes en la población para que logren mejorar su calidad de vida

Otra investigación consultada fue la de Irene Magaly López, 2006 sobre " El Agua un Recurso Estratégico para el Desarrollo ", tesis de grado para optar al título de Licenciada en Trabajo Social, de la Universidad de San Carlos, República de Guatemala

Esta investigación brinda un aporte importante sobre la cultura de agua a través de la promoción del agua para la vida de las personas, y las capacitaciones con temáticas específicas, haciendo especial énfasis en crear conciencia acerca del uso, conservación y preservación del agua en la población, para que desde sus hogares lo pongan en práctica e involucren principalmente a los niños , jóvenes y adultos

Se tiene como premisa fundamental que en la construcción de la cultura de agua mediante la organización , participación y capacitación de la comunidad, el/a Trabajador Social en su intervención debe tomar en cuenta los factores sociales, económicos, culturales y geográficos, a manera de adecuar su intervención en forma positiva

Explica en su tesis que la proliferación de asentamientos por la constantes inmigraciones de las áreas rurales hacia la ciudad capital y áreas aledañas, incide directamente en la escases de agua potable Al mismo tiempo señala que el desconocimiento por falta de información ha generado la inadecuada administración o el mal uso y manejo de este recurso Destaca también la importancia de que los/as profesionales de Trabajo Social se involucren en la construcción de una cultura de agua, como recurso estratégico para el desarrollo

Otra experiencia enriquecedora referente al tema de investigación lo constituyó la gira técnica que la autora realizó a Managua, Nicaragua, por invitación del Banco Mundial. La gira permitió un intercambio de experiencias del proyecto de agua y saneamiento para Managua ( PRASMA ), de la empresa nicaraguense de Agua y Alcantarillado (ENACAL) , proyecto financiado por el Banco Mundial y que tiene como propósito contribuir a mejorar las condiciones de vida de las familias de bajos ingresos , a través del aseguramiento del acceso a los servicios de agua potable y saneamiento, confiable, sostenible dirigido a 27 comunidades.

Tuvimos la oportunidad de visitar las comunidades beneficiarias como Gertrudis Arias, Villa Reconciliación, Comarca San Isidro Camino de Bolas, Villa Dignidad, entre otras, y conversar con los moradores, líderes y lideresas, escuchar las exposiciones de las diferentes empresas contratistas encargadas de la ejecución de los diferentes proyectos. Es importante destacar que cada empresa contratista tiene un componente social conformado por profesionales de Trabajo Social, e ingenieros ambientales, que es requisito obligatorio en los términos de referencias de los proyectos financiados por el Banco Mundial.

El componente social es el encargado de ejecutar el plan de acompañamiento social en cada uno de los barrios beneficiarios, las directrices son emanadas del Instituto de Agua y Saneamiento de Managua. Las estrategias están basadas en campañas de sensibilización a través de charlas educativas, capacitaciones por sectores, la línea de base la constituye las visitas casa por casa realizando un



monitoreo inicial mediante el cual se levanta información de cada vivienda, familia, sobre la situación higiénico sanitaria, y poder medir los cambios de comportamientos logrados. Las empresas contratistas trabajan estrechamente con el comité de seguimiento que está conformado por los pobladores, existiendo mucha supervisión y buenas relaciones.

En Panamá, la autora en conjunto con consultores sociales del Banco Mundial realizó consultas sociales a los moradores de ocho barrios ubicados en el área de intervención del proyecto de Agua y Saneamiento de Panamá (PASAP), en Alcalde Díaz, Chilibre, Colón, y Pacora, con el propósito de conocer las percepciones, experiencias con el servicio de agua y saneamiento sanitario, cultura de pago, participación y organización comunitaria, y sus recomendaciones para el mejoramiento de los procesos y servicios de agua potable y saneamiento.

## **2.2 El agua y la pobreza**

De acuerdo al PNUD (2006) los pobres no obtienen suficiente agua potable por la misma razón que no tienen posibilidad de vivir libres de enfermedades, o de escapar de los peligros de desastres o conflictos o de lograr el empoderamiento económico. Hacer frente a la crisis mundial del agua, según la misma fuente, es un paso indispensable para combatir la pobreza y apoyar el desarrollo humano. En el Mensaje a la comunidad internacional de Dervis, (2007) administrador del PNUD, en ocasión del día mundial del agua este planteó que estando el mundo a

mitad de camino hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), que incluyen la meta concreta de reducir a la mitad el número de personas que carecen de acceso sostenible al agua potable, el mundo sigue haciendo frente a serios retos en relación con el abastecimiento de agua y el saneamiento. A mitad del camino nos decía Dervis, (2007) más de 900 millones de personas necesitan obtener acceso a una fuente de agua mejorada para 2015, y más de 1,3 mil millones de personas requieren acceso a servicios de saneamiento mejorados si es que han de cumplirse las metas establecidas.

El tema del Día Mundial del Agua de cada año, pone de relieve esta realidad y el hecho de que millones de personas de todo el mundo sufren de estrés crónico por falta de agua y amenazas sobre el derrumbe de los sistemas ecológicos, intensificando la competencia por el agua e incrementando las tensiones transfronterizas. Si bien el mundo no se está quedando sin agua en un sentido absoluto, al mismo tiempo la inseguridad en materia de agua plantea una verdadera amenaza para el desarrollo humano en mucho lugares y para una elevada proporción de la población mundial.

El cambio climático amenaza también con socavar aun más los medios de vida de los pobres. La disponibilidad de agua será más impredecible y habrá cada vez más sequías, inundaciones y otros fenómenos climáticos perjudiciales, que aquejarán más a los pobres de forma desproporcionada.

Los más pobres nos dicen los ambientalistas, prácticamente no tienen ninguna responsabilidad del cambio climático, sin embargo, en muchos casos son los más

perjudicados por sus consecuencias inmediatas. En Asia y África probablemente se verá afectada la productividad agrícola. En países de poca altitud como Bangladesh, el aumento del nivel del mar incrementará el riesgo de ingreso de agua salina en las fuentes de agua potable. La formulación de estrategias eficaces y asequibles para reducir y gestionar los riesgos y la vulnerabilidad deben ser uno de los ejes principales de las políticas nacionales de ordenación de los recursos hídricos y la asistencia técnica internacional.

La crisis del agua puede parecer desalentadora, pero pueden adoptarse medidas concretas para abordar esta emergencia nos dice la ONU. Por consiguiente, el Día Mundial del Agua es una oportunidad importante tanto para renovar el debate sobre esta cuestión decisiva como para impulsar la acción. El desafío que se plantea al Grupo de los Ocho y otros organismos internacionales es asumir las necesidades de los pobres y seguir el ejemplo reciente del Reino Unido, que se ha comprometido a duplicar el apoyo destinado al agua y el saneamiento en África el próximo año y a volver a duplicarlo hasta alcanzar 200 millones de libras esterlinas.

La inversión mundial necesaria para alcanzar el Objetivo de Desarrollo del Milenio de reducir a la mitad el porcentaje de personas del mundo que carecen de acceso al agua potable equivale al gasto mensual de agua mineral embotellada en Europa y los Estados Unidos. El logro de los ODM generará 38 mil millones de dólares de los EE UU en nuevos beneficios económicos para el mundo en desarrollo.

De acuerdo a Dervis, (2007) podemos contribuir a poner en marcha la próxima etapa del desarrollo humano fortaleciendo la ordenación de los recursos hídricos, invirtiendo y planificando ahora para hacer frente a los problemas actuales y futuros de los recursos hídricos, y empoderando los países y las comunidades para que asuman el control pleno de su situación futura en materia de agua. Las soluciones no son principalmente hidrológicas ni técnicas, el poder, la política y la gobernanza cumplen un papel más importante en todos los niveles. Todos juntos tenemos los medios para abordar la crisis mundial del agua, ahora necesitamos el compromiso, la voluntad política colectiva y la respuesta normativa adecuada a estos retos"

En efecto, tal como lo señala Dervis (2007) una de cada tres personas en el mundo vive el drama de una escasez cuya causa está más en la distribución y el uso de los recursos hídricos que en la cantidad de agua en el mundo. Cuando se trata del agua y el saneamiento, dice Dervis (2007) el mundo está plagado de un exceso de conferencias y padece de un déficit de acciones creíbles. La diversidad de actores internacionales ha incidido negativamente en el desarrollo de fuertes defensores internacionales del agua y el saneamiento. Según Watkins, coordinador del Informe de Desarrollo Humano del 2006 sobre el tema del agua los gobiernos nacionales deben definir estrategias y planes creíbles para abordar la crisis del agua y el saneamiento. Pero también es necesario desarrollar un Plan de Acción Mundial en el que participen activamente los países del Grupo de los Ocho para dirigir los esfuerzos internacionales fragmentados en la movilización de recursos y el impulso de la acción política mediante la colocación del problema de

agua y saneamiento en una posición central y prioritaria dentro de la agenda de desarrollo

Para el Informe 2006 cuyos datos son vigentes siete años después, el agua sucia es una amenaza infinitamente mayor para la seguridad humana que los conflictos violentos. Los autores registran anualmente una cifra de 1,6 millones de muertes infantiles causadas por la diarrea que se podrían evitar con el acceso al agua limpia y un inodoro, 443 millones de días escolares se pierden a causa de enfermedades relacionadas con el agua, y casi un 50 por ciento de la población total de los países en desarrollo padece en un momento dado algún problema de salud debido a la falta de agua y saneamiento. Sin embargo, a diferencia de las guerras y los desastres naturales, esta crisis mundial no insta a que se desarrolle una acción internacional coordinada.

El Informe 2006 indica que al igual que el hambre, es una emergencia silenciosa que experimenta la población pobre y que toleran aquéllos que disponen de los recursos, la tecnología y el poder político necesarios para resolverla. Los autores del Informe subrayan la necesidad de que se produzca un cambio en esta situación, ya que faltaba menos de una década cuando se escribió el Informe para que se cumpliera la fecha del año 2015 establecida para alcanzar los Objetivos de desarrollo del milenio.

En el año 2006 las Naciones Unidas hablaba ya hacer del agua un derecho humano, no sólo de palabra. Según el Informe, todo el mundo debería tener

acceso a un mínimo de 20 litros de agua limpia al día, que deberían ser gratuitos para la población pobre. De acuerdo con los estudios realizados para la elaboración del Informe sobre Desarrollo Humano del 2006, mientras que un habitante de Estados Unidos o del Reino Unido gasta 50 litros diarios de agua. Tan sólo tirando de la cisterna, muchas personas en situación de pobreza sobreviven con menos de cinco litros de agua contaminada al día.

En el documento citado, entre otras medidas, se recomendaba que todos los gobiernos debieran hacer más que conformarse con los principios constitucionales y proteger, mediante el desarrollo reglamentario, el derecho humano a una fuente de agua segura, accesible. El mismo planteaba también, que el progreso en agua y saneamiento requiere la realización de grandes inversiones iniciales con plazos de reembolso más largos, por lo que es esencial desarrollar estrategias de financiación innovadoras, tales como las del Servicio Financiero Internacional. Según los autores, esta inversión sería rentable en términos económicos, pues se traduciría en un ahorro de tiempo, un aumento de la productividad y una reducción de los costos sanitarios, que descenderían a 8 dólares por cada dólar invertido en el logro de la meta de agua y saneamiento.

El Informe sobre Desarrollo Humano de 2006 subraya además, la existencia de grandes disparidades en los precios que se pagan por el agua. Las personas que viven en los barrios pobres urbanos suelen pagar entre 5 y 10 veces más por un litro de agua que los habitantes de las áreas de ingresos altos. Y las personas que

viven en las zonas más pobres de ciudades como Manila pagan más que los residentes de Londres, Nueva York y París

Un tercio de la población total que carece de acceso a agua se encuentra dentro del umbral de pobreza absoluta de menos de un dólar diario. Otro tercio vive con un máximo de 2 dólares al día. Según el Informe sobre Desarrollo Humano de 2006, en lo referente al saneamiento, las dos quintas partes de los hogares más pobres del mundo representan más de la mitad del déficit mundial. El Informe sostiene que la población pobre necesita 'agua para vivir'—para beber, cocinar y lavar—, así como para cultivar alimentos y obtener un medio de sustento. Los autores subrayan que, no obstante, los agricultores pobres deben afrontar una crisis de agua potencialmente catastrófica originada a partir de la combinación del cambio climático la competencia por los escasos recursos de agua.

Los autores sostienen también que el refuerzo de los derechos de la población pobre rural, el aumento de su acceso al riego y a las nuevas tecnologías y la prestación de ayuda a esta población para poder adaptarse al inevitable cambio climático serán requisitos imperativos para evitar el desastre.

Por otra parte, el informe en referencia también cuestiona las predicciones que sostienen que la creciente competencia por el agua provocará inevitables conflictos armados. De hecho, el Informe sostiene que la cooperación transfronteriza relativa a los recursos hídricos está ya mucho más generalizada y es mucho más eficaz de lo que generalmente se supone. La India y Pakistán, por ejemplo, a pesar de haber librado dos guerras transfronterizas y de vivir una

constante tensión geopolítica llevan medio siglo gestionando conjuntamente cuencas hidrográficas compartidas

Según el autor Walkins (2008) afirma que la gestión compartida del agua puede ser un instrumento de paz o de conflicto, pero es la política la que determinará cuál es la opción elegida El Informe sobre Desarrollo Humano de 2006 subraya que, la clave de la solución de la crisis mundial reside de hecho en la toma de decisiones políticas correctas sobre agua y saneamiento, tal como lo demuestra la historia

### **2.3 Los Recursos Hídricos del Planeta Hoy**

A medida que crece la demanda de recursos hídricos en el mundo, en muchas regiones disminuye la probabilidad de disponer de agua dulce, como consecuencia del cambio climático Es la advertencia que lanza el último Informe de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos en el Mundo (2012) es un informe principal de ONU-Agua elaborado por el Programa Mundial de Evaluación de los Recursos Hídricos (WWAP), con sede en la UNESCO

ONU-Agua es el mecanismo de coordinación de las Naciones Unidas para todas las cuestiones relacionadas con el agua dulce, en el que converge el trabajo de 29 organismos miembros de las Naciones Unidas y 25 organizaciones asociadas El WWAP trabaja en estrecha colaboración con los miembros y los asociados de



ONU-Agua en la preparación del Informe sobre el desarrollo de los Recursos Hídricos en el Mundo, un producto colectivo resultante de la más amplia colaboración en el sistema de las Naciones Unidas

Este informe principal es un documento integral que ofrece una visión global del estado de los recursos de agua dulce en el planeta

En el informe se analizan las presiones que ejercen las decisiones relacionadas con la demanda de agua y los efectos que tienen sobre su disponibilidad. Ofrece herramientas y posibles respuestas que ayudarán a los responsables de los gobiernos, al sector privado y a la sociedad civil a hacer frente a los retos actuales y futuros. El Informe también sugiere formas de modificar las instituciones

En su cuarta edición que aquí citamos, el informe proporciona información directa sobre las regiones, identifica los puntos sensibles e incorpora la perspectiva de la igualdad de género, que se plantea como una cuestión de primer orden. Introduce un enfoque temático, la "gestión del agua ante la incertidumbre y el riesgo", en un momento en el que el mundo está cambiando más rápidamente que nunca y, a veces, de forma imprevisible

En el documento en referencia también se predice la intensificación de las disparidades económicas entre ciertos países, y entre sectores o regiones dentro de ellos, y se señala que gran parte de las consecuencias tendrán que soportarlas los más pobres

### **2.3.1 La demanda de agua aumenta espectacularmente en los sectores que más la utilizan**

La demanda de agua procede básicamente como mencionamos en el primer capítulo, de cuatro actividades: la agricultura, la producción de energía, los usos industriales y el consumo humano.

Los cultivos y la ganadería hacen un uso intensivo del agua y, por sí sola, a la agricultura le corresponde el 70% de la cantidad total del agua utilizada por el conjunto de las actividades agrícolas, municipales e industriales (incluida la producción de energía). En concreto, el crecimiento galopante de la demanda de productos pecuarios está provocando un aumento de la demanda de agua. Se espera que la demanda mundial de alimentos crezca un 70% hasta 2050.

Sin embargo, según se indica en el Informe del Desarrollo de los Recursos Hídricos en el Mundo del 2012 ya citado, el verdadero desafío al que hoy ha de hacer frente el mundo no es tanto conseguir un 70% más de alimentos dentro de 40 años, sino lograr que ese 70% adicional llegue a la mesa de la gente.

Las mejores estimaciones del consumo mundial de agua para la agricultura según la misma fuente, prevén un aumento aproximado del 19% hasta 2050, que podría incrementarse si no mejoran sustancialmente el rendimiento de los cultivos y la eficacia de la producción agrícola.

En sus procesos de producción, todas las fuentes de energía y electricidad requieren agua: la extracción de materias primas, la refrigeración de procesos

térmicos, los sistemas de lavado, los cultivos de biocombustibles, las turbinas de generación de energía hidroeléctrica, etc Sin embargo, más de mil millones de personas carecen de electricidad y otras fuentes limpias de energía Se espera que el consumo mundial de energía aumente un 50% de aquí al año 2035, como consecuencia del crecimiento de la población y el desarrollo de la actividad económica, y que el 84% de dicho aumento corresponda a países que no pertenecen a la OCDE

De acuerdo al informe citado en este apartado, en lo que respecta al consumo humano, la fuente principal de demanda son los núcleos urbanos, que requieren agua potable y utilizan agua para el saneamiento y el drenaje Estaba previsto que la población urbana mundial creciera desde los 3 400 millones de personas de 2009 hasta los 6 300 millones en 2050, cifras que comprenden el crecimiento de la población y el saldo migratorio neto del campo a la ciudad

En la actualidad, el número de núcleos urbanos desatendidos es ya considerable, y se estima que el número de habitantes de ciudades sin abastecimiento y saneamiento de agua en condiciones ha crecido un 20% desde que se establecieron los Objetivos de Desarrollo del Milenio

Hoy, casi mil millones de personas carecen de acceso a fuentes mejoradas de agua potable y el número de personas que no tienen acceso al agua corriente en las ciudades es mayor hoy que a finales de los años 1990 Además, 1 400

millones de personas no disponen de electricidad en sus hogares y casi mil millones padecen malnutrición

De acuerdo al Informe de la ONU, sobre los Recursos Hídricos en el Mundo (2012) en el mundo hay 2 600 millones de personas que no disponen de servicios mejorados de saneamiento. De los aproximadamente 1 300 millones de personas cuyas condiciones de saneamiento han mejorado en el período 1990–2008, el 64% viven en zonas urbanas. Sin embargo, aunque tengan mejores servicios que las zonas rurales, las zonas urbanas se esfuerzan por no perder posiciones ante el crecimiento de la población en las ciudades.

A pesar de los avances alcanzados en algunos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio relacionados con el agua en ciertos países y regiones, queda mucho por hacer y, en particular, se deberán afrontar las necesidades especiales de los miembros más vulnerables de la sociedad, las mujeres y los niños, por ser los más afectados por la pobreza en el mundo.

### **2.3.2 El Agua y el Cambio Climático**

El agua es el principal medio a través del cual el cambio climático influye sobre el ecosistema terrestre y, por tanto, sobre los medios de subsistencia y el bienestar de las sociedades, según señala el Informe de la ONU sobre los Recursos Hídricos en el Mundo, ya citado y que sostiene todas las cifras ofrecidas en este segmento.

Según ésta fuente se prevé que el cambio climático mundial intensificará las tensiones actuales y futuras sobre los recursos hídricos y el uso de la tierra, y provocará aumentos de la frecuencia y la intensidad de las sequías y las inundaciones

También se espera que el cambio climático repercuta en la disponibilidad de los recursos hídricos, al modificarse la distribución de las precipitaciones, la humedad del suelo, el derretimiento del hielo y los glaciares, y los flujos de aguas superficiales y subterráneas

Los riesgos relacionados con el agua representan el 90% de todos los riesgos naturales y su frecuencia e intensidad van, por lo general, en aumento, lo que conlleva serias consecuencias para el crecimiento económico. Entre 1990 y 2000, las catástrofes naturales en algunos países en desarrollo provocaron daños que se estimaban entre el 2% y el 15% de su PIB.

Por ejemplo, se prevé que en 2030 las regiones de Asia meridional y África meridional sean las más vulnerables ante la escasez de alimentos derivada del cambio climático. También se espera que siga aumentando el estrés hídrico en Europa central y meridional y que el número de personas afectadas pase de 28 millones a 44 millones hacia 2070. Los flujos estivales podrían disminuir hasta un 80% en Europa meridional y algunas regiones de Europa central y oriental.

Los costos de adaptación a los efectos de un aumento de 2°C en la temperatura media mundial podrían situarse entre 70 000 y 100 000 millones de dólares de EE UU anuales entre 2020 y 2050. De ellos, entre 13 700 millones ("hipótesis seca") y 19 200 millones ("hipótesis húmeda") estarían relacionados con el sector del agua, principalmente para el abastecimiento de agua y la gestión de inundaciones.

Este último Informe sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos en el Mundo, abre una nueva vía para abordar la realidad de nuestras aguas, desde la perspectiva del riesgo y la incertidumbre. Pretende estimular distintas formas de pensar el futuro colectivo del mundo, poner de manifiesto instrumentos y enfoques que permitan obtener el máximo beneficio a los diferentes sectores y demostrar que existen situaciones provechosas para todas las partes. Los responsables políticos y financieros, así como los gestores de los recursos hídricos, los usuarios y el público en general tienen ante sí una oportunidad única de mirar más allá de los retos inmediatos que se planteaban en el pasado y de proceder a los cambios a largo plazo que se imponen para avanzar hacia la prosperidad sostenible de todos, a través del agua.

Este informe principal es un documento integral que ofrece una visión global del estado de los recursos de agua dulce en el planeta. En el informe se analizan las presiones que ejercen las decisiones relacionadas con la demanda de agua y los efectos que tienen sobre su disponibilidad. Ofrece herramientas y posibles

respuestas que ayudarán a los responsables de los gobiernos, al sector privado y a la sociedad civil a hacer frente a los retos actuales y futuros. El Informe también sugiere formas de modificar las instituciones.

En su cuarta edición, el informe proporciona información directa sobre las regiones, identifica los puntos sensibles e incorpora la perspectiva de la igualdad de género, que se plantea como una cuestión de primer orden. Introduce un enfoque temático, la “gestión del agua ante la incertidumbre y el riesgo”, en un momento en el que el mundo está cambiando más rápidamente que nunca y, a veces, de forma imprevisible.

### **2.3.3 El Derecho al Agua y al Saneamiento como un Derecho Humano**

El derecho humano al agua (DHAS) ha sido definido como “la innovación más notable en gestión del agua en la historia moderna, en la medida en que procura volver al individuo al centro de la administración del recurso” (McGraw, 2011). No es casual, entonces, que exista en la actualidad un importante consenso en que el acceso al agua potable constituye un derecho humano esencial amparado por el derecho internacional y así lo confirma la Resolución 64/292 de 2010, de la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Los derechos humanos son, antes que nada, un intento de respuesta frente a las grandes tragedias humanas, a las fallas en la organización social que se vuelven intolerables. A medida que aumentan sus niveles de bienestar global, las

comunidades van estableciendo ciertos pisos mínimos de convivencia pautas básicas de lo que cabe exigir del prójimo y viceversa— y en la época actual esos pisos mínimos están constituidos por los derechos humanos. Al reconocerlos, se asume que cada persona, sin importar raza, sexo, nacionalidad o condición social, puede demandar el acceso a estos.

La resolución 64/292 de Naciones Unidas que reconoce el derecho al agua como un derecho humano, contó con los votos positivos de 122 Estados, pero existieron 41 abstenciones de parte de miembros que entendían no tener una obligación legal frente a su población en esta materia.

Los defensores del DHAS entienden que él se encuentra implícitamente reconocido en el artículo 11 del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones (PIDESC) de 1966 cuando enumera —de modo no exhaustivo— los derechos exigibles para un nivel de vida adecuado y que su carácter esencial para el ejercicio de los demás derechos humanos confirma la necesidad de su tutela.

En función del reconocimiento de esa necesidad de tutela, de ello se genera el compromiso de no tolerar las prácticas que los vulneren. Esos intereses no se identifican caprichosamente, sino que reúnen dos condiciones: 1) se consideran esenciales para el desarrollo de cada persona, y, 2) la historia demuestra que están bajo amenaza Clifford (2009), porque el proceso político no logra asegurar su adecuada protección.



66+Como sabemos, los derechos humanos constituyen técnicas decididamente prácticas de organización social. La tarea de consensuar y materializar esos pisos mínimos de interacción entre las personas, comunidades y grupos parte de una elección racional y cumple un rol estratégico fundamental: asegurar condiciones básicas para que la convivencia pacífica y la resolución eficiente—sin costos desmedidos— de los conflictos sea posible (CEPAL)

Dado el papel esencial que les cabe, y en tanto sólo pueden cumplir su función si su aplicación está asegurada siempre y para todos, se reconoce la necesidad de consagración del DHA. Está claro que el agua es esencial para el desarrollo de cada persona y lo que ha demostrado el escenario global de finales del siglo XX, época de reconocimiento del derecho, es que el acceso a ella no se encuentra garantizado para millones de personas.

De acuerdo a CEPAL, una importante evolución política y social en especial luego de la Segunda Guerra Mundial ha llevado a la comunidad internacional a considerar esa circunstancia como intolerable y a forjar diferentes iniciativas de desarrollo para revertirla. Entre ellas, la mirada desde los derechos fundamentales ha adquirido una fuerte preeminencia, dando lugar a lo que se conoce como el enfoque del desarrollo basado en los derechos humanos (EDDH).

¿Por qué fue necesario consagrar específicamente un DHA? CEPAL nos lleva a hasta los albores de la historia humana, cuando la mayoría de los individuos debían procurarse el agua por sus propios medios. La evolución de los sistemas de gestión común del abastecimiento llevó gradualmente al surgimiento de una

burocracia de actores estatales y no estatales encargados del suministro de agua potable, todo lo cual implicó un paso relevante en materia de desarrollo humano, en la medida en que permitió a las personas exigir el acceso a sujetos responsables

El reconocimiento del DHA se inscribe en el proceso evolutivo de esa burocracia institucional de prestación de cuyos déficits pretende dar cuenta. En las últimas décadas del siglo XX y comienzos del XXI, la consagración de este derecho expresa la necesidad de ubicar al usuario en el centro del sistema y revertir un proceso de desplazamiento de sus intereses a manos de los prestadores, públicos o privados

### **2.3.4 El DHA como reacción a la visión mercantilista del agua: el deber de no discriminación**

De acuerdo a CEPAL, el primer dato relevante para intentar responder el interrogante relativo a las razones de la consagración del DHA es temporal. Son dos los momentos históricos en que este derecho hace su aparición. En un primer período —en especial desde la década de los setenta— el DHA fue reconocido esporádicamente en declaraciones e instrumentos de ley suave, entre los que se destacan la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Agua (Mar del Plata, 1977) y el Decenio Internacional

### **2.3 5 EL ENFOQUE DEL DESARROLLO BASADO EN LOS DERECHOS HUMANOS (EBDH)**

Hasta fines de la década de los ochenta, desarrollo y derechos humanos eran considerados como dos ámbitos separados, con estrategias y objetivos divergentes. Ello obedecía, entre otras razones, a la confrontación entre derechos civiles y sociales que marcó la guerra fría.

A partir de la caída del muro de Berlín la terminología de los derechos humanos obtuvo mayor receptividad en el discurso internacional, pero también las desigualdades crecientes que el proceso de globalización trajo aparejadas motivaron cuestionamientos sobre la visión tradicional del desarrollo, que entendía al crecimiento económico como la solución completa a sus desafíos. La necesidad de analizar las disparidades que se encuentran en el corazón de los problemas de desarrollo y corregir las distribuciones injustas de poder llevaron a la construcción de un nuevo abordaje, conocido como enfoque basado en los derechos humanos (EBDH).

El EBDH busca integrar a los derechos consagrados en los tratados de derechos humanos en las estrategias de crecimiento. Para ello no sólo centra su mirada en los resultados del desarrollo, sino que presta especial atención a los procesos por los cuales aquel se logra, procurando que sean participativos, no discriminatorios y que sus destinatarios dejen de ser meros receptores pasivos de decisiones tomadas en su nombre para convertirse en ciudadanos activos. Se entiende que la

aplicación del EBDH conduce a mejores y más sostenibles resultados de desarrollo humano y ayuda a resolver y prevenir conflictos

El valor agregado del EBDH pasa por los siguientes factores

- Empoderamiento Al encuadrar el desarrollo bajo los estándares de los tratados de derechos humanos, lo que antes era concebido como “necesidades” ahora es entendido como derechos exigibles y la caridad se transforma en cumplimiento de obligaciones internacionales Este cambio de mirada es fundamental para promover un rol activo de los sectores afectados
- Rendición de cuentas Este aspecto marca un rasgo distintivo del EBDH Todos los estamentos involucrados en las estrategias de desarrollo (locales, nacionales, regionales e internacionales) deben dar cuenta del modo en que cumplen sus deberes en materia de derechos humanos
- Participación El EBDH asigna un valor fundamental a la participación activa, significativa y libre de la sociedad civil, comunidades, minorías, pueblos indígenas, mujeres y demás sectores cuyas voces han sido tradicionalmente excluidas de los debates sobre desarrollo En oposición al enfoque usual, en el que los requerimientos de los grupos vulnerables eran identificados sin su intervención, el EBDH postula que sean esos sectores quienes participen en la determinación de sus propios objetivos de desarrollo y se involucren en forma directa en diseñar e implementar los proyectos necesarios para su consecución

Dentro de este apartado, las organizaciones nacionales e internacionales pasan de ser los “ejecutores” de los programas de desarrollo a ser sus facilitadores” Eso conlleva un sentido de pertenencia de parte de los destinatarios que propicia una mayor sustentabilidad de los proyectos

Reconocer el acceso al agua y saneamiento como un derecho humano los convierte en una titularidad legal y no en caridad. Los derechos humanos no son optativos ni pueden ser adoptados o abandonados según el interés particular de cada gobierno. Son obligaciones exigibles y por lo tanto presuponen sujetos con capacidad de reclamar frente a otros con deber de responder. Esto significa una mayor rendición de cuentas y un límite a los poderes privados y a los propios Estados

### **2.3.6 Agua limpia y saneamiento como componentes esenciales de los Derechos Humanos.**

La Resolución 64/292, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. La Resolución exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible para todos

El significado sobre las características de este suministro se describen a continuación,

**Suficiente** El abastecimiento de agua por persona debe ser suficiente y continuo para el uso personal y doméstico. Estos usos incluyen de forma general el agua de beber, el saneamiento personal, el agua para realizar la colada, la preparación de alimentos, la limpieza del hogar y la higiene personal. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), son necesarios entre 50 y 100 litros de agua por persona y día para garantizar que se cubren las necesidades más básicas y surgen pocas preocupaciones en materia de salud.

**Saludable** El agua necesaria, tanto para el uso personal como doméstico, debe ser saludable, es decir, libre de microorganismos, sustancias químicas y peligros radiológicos que constituyan una amenaza para la salud humana. Las medidas de seguridad del agua potable vienen normalmente definidas por estándares nacionales y/o locales de calidad del agua. Las Guías para la calidad del agua potable de la Organización Mundial de la Salud (OMS) proporcionan la base para el desarrollo de estándares nacionales que, implementados adecuadamente, garantizarán la salubridad del agua potable.

**Aceptable** El agua ha de presentar un color, olor y sabor aceptables para ambos usos, personal y doméstico. Todas las instalaciones y servicios de agua deben ser culturalmente apropiados y sensibles al género, al ciclo de la vida y a las exigencias de privacidad.

**Físicamente accesible** Todo el mundo tiene derecho a unos servicios de agua y saneamiento accesibles físicamente dentro o situados en la inmediata cercanía del

hogar, de las instituciones académicas, en el lugar de trabajo o las instituciones de salud. De acuerdo con la OMS, la fuente de agua debe encontrarse a menos de 1 000 metros del hogar y el tiempo de desplazamiento para la recogida no debería superar los 30 minutos.

**Asequible** El agua y los servicios e instalaciones de acceso al agua deben ser asequibles para todos. El Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD) sugiere que el coste del agua no debería superar el 3% de los ingresos del hogar.

La Resolución alienta también a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, capacitación y transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos.

La falta de agua limpia y saneamiento tiene grandes impactos en la salud humana. Se calcula, por ejemplo, que anualmente se pierden 260 000 millones de dólares por carencia de acceso a saneamiento. También se pierden 443 millones de días escolares por enfermedades de origen hídrico. Sin embargo, se estima que cada dólar invertido en agua y saneamiento en regiones en desarrollo genera una rentabilidad de entre 5 y 28 dólares.

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se precisan entre 50 y 100 litros de agua por persona al día para satisfacer las necesidades humanas.

más básicas Sin embargo, la disponibilidad de agua dulce para el consumo humano se ve afectada con la creciente población y por los efectos del cambio climático Las extracciones de agua se triplicaron en los últimos 50 años y se estima que la demanda de agua para la producción de alimentos se duplicará para el 2050 Los expertos en cambio climático pronostican que para el 2030 la mitad de la población mundial vivirá en zonas donde la presión sobre los recursos hídricos será muy elevada

De acuerdo la Resolución antes citada, los Estados deben comprometerse a adoptar medidas para lograr progresivamente la efectividad de los derechos económicos, sociales y culturales, aprovechando al máximo los recursos disponibles En tiempos de estabilidad económica, los estados deberían asegurar financiamiento para el funcionamiento y mantenimiento de sistemas para que estos no se deterioren prematuramente También deberían asegurar que el costo de acceso sea asequible para todos los sectores y que exista una red de protección social para aquellas familias que no puedan asumir los costos

Otra función del Estado es la de establecer mecanismos de regulación, información, rendición de cuentas y participación comunitaria en la toma de decisiones- un principio de derechos humanos en sí mismo La delegación de la prestación de los servicios con la participación del sector privado, a través de empresas, grupo comunitarios u ONGs, no exonera al Estado de tener el deber



fundamental de hacer cumplir los derechos humanos y debe asegurarse que el servicio del agua llegue a las personas marginadas

En el Informe de la Relatora Especial sobre el derecho humano al agua potable y saneamiento (2013) se considera que la sostenibilidad es un principio fundamental para el ejercicio efectivo de los derechos humanos, sobre todo el de acceso a agua y saneamiento, sea ejercido por las generaciones actuales y futuras. Un servicio es considerado sostenible cuando es disponible y accesible a todo el mundo de manera permanente, previsible y no discriminatoria y cuando se protege al recurso hídrico de su sobre explotación y contaminación.

Para asegurar esta sostenibilidad, las inversiones en obras de ingeniería deben estar acompañadas de inversiones en el fortalecimiento de las capacidades de quienes las administran.

Asimismo, los Estados deben promover que las tarifas cobradas por los servicios incorporen no solo lo necesario para cubrir los gastos de operación y mantenimiento, sino también componentes para la renovación del sistema, la capacitación de los gestores que lo operan, la conservación de las fuentes de agua y el saneamiento de las aguas residuales. Por otro lado, los Estados deben también restringir las medidas regresivas como por ejemplo cuando el precio de los servicios aumenta desproporcionalmente al punto de que los pobres no pueden pagar.

La financiación se agrava en tiempos de crisis cuando los recortes en el gasto público pueden resultar en la disminución de subsidios, menor supervisión de los servicios y menor inversión en mantenimiento, afectando especialmente a los más desfavorecidos. El deterioro de la infraestructura, la rápida urbanización y el mantenimiento insuficiente causan pérdidas anuales estimadas entre 250 y 500 millones de metros cúbicos de agua en las redes de abastecimiento de muchas ciudades.

Es cierto que uno de los Objetivos de Desarrollo del Milenio exige que el acceso al agua y saneamiento sea duradero, el marco de seguimiento no solo no logra captar esa idea, sino que en cierta medida incentiva soluciones rápidas que no han resultado sostenibles a largo plazo. Por ejemplo, en 20 años se han averiado prematuramente más de 180 000 bombas manuales instaladas en las zonas rurales del África Subsahariana. Esto representa una inversión improductiva de entre 1 200 y 1 500 millones de dólares. Si todas estas bombas hubiesen seguido funcionando, otras 70 millones de personas hubiesen tenido acceso al agua (Ibid, 2013).

Cifras como las anteriores reiteran la visión de complejidad que tiene el objetivo de dotación y agua y saneamiento a las poblaciones excluidas del mundo, la necesidad de buscar soluciones que promuevan la equidad y el ejercicio pleno de los derechos humanos, con la participación plena de la comunidad como vía para

promover el sentido de pertenencia de los-as beneficiarios y la responsabilidad hacia su propio bienestar

El siguiente capítulo aborda una de las estrategias metodológicas más promovidas en las últimas décadas dentro del desarrollo de programas sociales a través de todo el mundo y práctica probada específicamente en proyectos de dotación de agua a asentamientos espontáneos, buscando "garantía" de ejercer el DHAS

**CAPITULO III**  
**EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A FAMILIAS DESDE LAS COMUNIDADES**  
**DE BASE**

El presente capítulo trata sobre el tema de acompañamiento social, como una estrategia de intervención para lograr la meta del bienestar ya sea individual o colectivo. Si bien no es una estrategia de trabajo única de la profesión de Trabajo Social, sí es muy cercana a ésta por razón de su formación y objetivos.

En Panamá, el acompañamiento social, ha formado parte de experiencias de trabajo participativos con la comunidad en proyectos de vivienda de carácter popular impulsadas por el MIVIOT en las últimas décadas y en las décadas de los 70 y 80 fue práctica común de los trabajos de organización y desarrollo de la comunidad de la Dirección de Organización y Desarrollo de la Comunidad (DIGEDECOC) ya desaparecida. Por razones técnicas y para nosotros por la percepción equivocada que una comunidad organizada es automáticamente una comunidad politizada y enemiga del gobierno de turno, el uso de este instrumento ha caído en desuso, pese a que ahora son los organismos financieros internacionales quienes proponen el acompañamiento social como garantía de que la participación de los usuarios llevará a concretar y sostener los proyectos locales de forma exitosa.

El IDAAN como señalamos en el primer capítulo, ha sido una de las Instituciones del gobierno de Panamá que en proyectos de dotación de agua en comunidades de generación espontánea, ha utilizado el acompañamiento social como parte de su metodología de trabajo, desde hace más de siete años, promovido este como condición de los organismos internacionales, que avalan dichos proyectos.

### **3 1 El acompañamiento social como respuesta a la exclusión social**

#### **3 1 1 La exclusión Social**

La exclusión social es un fenómeno complejo que supone un grave riesgo para muchos ciudadanos y ciudadanas de las sociedades contemporáneas. Inicialmente, este término se circunscribió a todas aquellas personas que se encontraban en circunstancias personales o grupales que les impedían estar "integrados" en su sociedad. A lo largo de la historia ha sido grupos excluidos, en diferentes culturas y épocas, quienes sufrieron esclavitud, los siervos y siervas en la Edad Media, las personas perseguidas por ser herejes o proscritos por razones políticas, el pueblo judío, la comunidad gitana y las personas llamadas "pobres" en general, entre otros.

Según ha pasado el tiempo, los estudios sobre la exclusión social han ido prestando atención a un gran número de sectores, que debido a las transformaciones sociales y económicas experimentadas desde los años 70, los han situado en una posición de vulnerabilidad y riesgo. Entenderemos, pues, la exclusión social como un cúmulo de desventajas medidas en términos de privaciones respecto a una serie de bienes que en diferentes dimensiones (trabajo, educación, vivienda, salud, servicios sociales, etc.) son considerados básicos para el conjunto de la población. Y es dentro de este contexto, que relacionamos la privación del agua y saneamiento como parte del fenómeno de la exclusión.

Según el autor Pérez(1999), en las últimas décadas expertos y organismos especializados, expresan consenso sobre el fenómeno de la exclusión social que viven los sectores populares, como un fenómeno de carácter multidimensional, que no solo se caracteriza por la carencia de ingresos económicos y se expresa en problemáticas vinculadas con otros escenarios como el acceso al mercado laboral, la salud tanto física como mental, la educación, las relaciones sociales y la vivienda

Si bien es cierto que, la pobreza económica se constituye en un factor común a la mayoría de las manifestaciones de la exclusión debido a su alejamiento del mercado laboral y de los sistemas de garantía de ingresos, sabemos que la exclusión social constituye un fenómeno más amplio que se caracteriza precisamente por la acumulación de diversas barreras y límites que dificultan la participación en la vida social mayoritaria a quienes están inmersos en ella

De acuerdo a Pérez (1999) la exclusión es una situación de la que no es fácil salir sin apoyos. Los itinerarios vitales que llevan a las personas o familias a vivir situaciones de exclusión son complejos y fruto de procesos de deterioro continuados en el tiempo. Por ello, esta situación está marcada por una dinámica de irreversibilidad al menos a corto plazo y por cierta incapacidad de las personas afectadas de salir de su situación por sus propios medios. Precisamente, entre las dificultades más importantes para superar su situación se encuentra la falta de capacidades personales y la falta de redes sociales de apoyo que les permitan

movilizar sus recursos y aprovechar activamente las ayudas que puedan ser percibidas. Estos tres aspectos que caracterizan la naturaleza de la exclusión tienen consecuencias decisivas para el diseño de dispositivos de intervención social. Por ello, toda acción destinada a la superación de estas situaciones deberá necesariamente contemplar dichos condicionamientos.

### **3.1.2 El acompañamiento social**

El acompañamiento social no es nuevo como forma de trabajo de las ciencias sociales. Se dice que después de la postguerra en los años 50 fue utilizado por muchos gobiernos de Europa dentro de programas de organización comunitaria para sobrepasar las calamidades que enfrentó dicho continente producto de la devastación a la que fue sometido. La reconstrucción de Europa exigió un proceso de reconstrucción intenso, que aún pasada la segunda guerra mundial, exigió sacrificios por parte de los ciudadanos.

En América Latina siempre han estado presente, la pobreza y la inequidad que afecta grandemente a los países de la región. La mala distribución de la riqueza, con su consiguiente secuela de aumento de la pobreza e inequidad, reclama nuevas políticas, estrategias y planes para atender a las grandes poblaciones afectadas, el acompañamiento social resurge en nuestro continente con fuerza hoy día como una de las respuestas frente a dicha situación.

El acompañamiento social, en términos de sus objetivos, es una forma de accionar sobre individuos, familias y comunidades, orientadas a desarrollar entre



sus integrantes y como colectivos relacionados entre sí, para alcanzar mejoras en su situación actual, mediante el estímulo y desarrollo de sus potencialidades

La Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión (2012) en el documento Acompañamiento como Método de Intervención en procesos de inclusión, basado en el derecho de la Ciudadanía a una relación de ayuda o atención social personalizada, partiendo de una relación proactiva y de confianza, y mediante el diseño conjunto de un itinerario individualizado de incorporación con objetivos acordes a las necesidades, debe posibilitar una oportunidad de mejora o reducción de daños. Debe estar encaminada al desarrollo de las potencialidades y capacidades de la persona y al descubrimiento y reinterpretación de la situación.

Una revisión por parte de los autores-as del documento en referencia, incluye las siguientes reflexiones

- Una de las ideas que subyacen en el acompañamiento y en los conceptos de individualización y proceso, es que los tiempos en la intervención se deben adaptar al caso e itinerario vital concreto. No obstante, se deben establecer unos mínimos que cumplir para que podamos hablar de una intervención en clave de acompañamiento.

No puede entenderse como tal *"ir con la persona atendida puntualmente a realizar una gestión, ni a entregar un currículum en una empresa"*. Tampoco lo es una mera atención en un proceso de búsqueda de empleo o de vivienda en el contexto de un despacho. No lo es si no parte de una relación referencial y continuada.

- La gestión de casos en clave de acompañamiento trasciende un acompañamiento físico puntual, y es importante que todo el conjunto de profesionales entienda lo mismo a este respecto
- Desde esta perspectiva, cada proceso se irá construyendo progresivamente sobre la base de las necesidades y potencialidades individuales O grupales En unas ocasiones se tratará de intervenciones muy prolongadas en el tiempo, de meses o incluso años, y en otros casos, de intervenciones más cortas
- Por otro lado, una misma persona o colectivo puede requerir de diferentes apoyos y de intensidades variables en la intervención en función del momento vital en el que se encuentre, y ambos momentos son objeto del acompañamiento social La duración, por tanto, será diversa, partiendo de unos mínimos
- Es importante tener en cuenta dos elementos básicos, por un lado, garantizar unos mínimos que puedan facilitar el trabajo en clave de proceso e itinerario para facilitar el cambio y por otro lado, desde una perspectiva de fomento de la autonomía, evitar el establecimiento de relaciones de dependencia con los servicios Estos mínimos citados, se pueden establecer tanto en forma de periodo, como de número de acompañamientos en el periodo indicado Más allá de lo que señalan algunos documentos de referencia en el trabajo de acompañamiento se considera que la duración de los procesos de acompañamiento se debe

situar como norma entre el mínimo de los 4 meses y el máximo de los 2 años, teniendo en cuenta que no se trata de un proceso lineal

- En cuanto a la periodicidad y los tiempos de duración de cada encuentro, se señala la importancia de establecer una calendarización y una programación, pero siempre de forma flexible y adaptada a las necesidades de la persona o grupo y a los objetivos marcados
- No obstante, no se considera un proceso en clave de acompañamiento si no supone un mínimo de un contacto quincenal. Hay que tener también en cuenta que cada uno de esos encuentros requiere de tiempo para el establecimiento y revisión de los objetivos y estrategias, para la planificación, coordinación y evaluación y para las tareas administrativas que cada caso genera

El acompañamiento debe adaptarse también a los tiempos y las posibilidades de las personas atendidas, por lo que es necesario tener cierta flexibilidad horaria

Es a través del cual se da el acompañamiento, este proceso se convierte en el hilo conductor de la intervención, necesario para evitar que ésta se reduzca a un mero consumo de recursos. Este hilo conductor debe venir de la propia estrategia de salir adelante de la persona usuaria, pero con frecuencia esta estrategia requiere de puntos de apoyo sólidos

Dentro del proceso de intervención es importante que esté claro que acompañamiento y seguimiento no es lo mismo aunque se utilicen como sinónimos. El seguimiento implica una relación en la que la persona usuaria es un objeto paciente, sometido a una observación periódica por parte de un profesional. Es el profesional quien sigue, observa, vigila y controla a la persona usuaria. La idea de acompañamiento parte de la responsabilidad de la(s) persona(s) usuaria en intentar organizar su propia estrategia, de utilizar los recursos a su alcance de forma eficaz, pero parte igualmente de la constatación de las dificultades que las personas usuarias tienen con frecuencia para hacerlo.

En una situación de gran fragilidad social, las personas involucradas deberán construir itinerarios, seguir procesos, en la medida en que alguien les acompañe durante un cierto trecho, esté cerca, al menos en los inicios. Las personas han de tener claro que, junto con otros apoyos, tendrán a su alcance profesionales que les dedicarán tiempo y esfuerzos de manera personalizada. Se trata de ayudar a elaborar un proyecto personal o colectivo de incorporación y ganarse la ascendencia profesional para poder acompañarlo (op cit Iribarren).

De acuerdo al autor Begoña (1999) el profesional que asume el rol de tutor del proceso de acompañamiento, debe estar al alcance de la persona usuaria en todo momento (en el marco de los horarios y obligaciones laborales, claro está). Debe crear una relación de confianza que permita al usuario recurrir a él cuando algo vaya mal, o cuando tenga dudas sobre cómo abordar una cuestión. Debe permitir

al profesional detectar con rapidez los problemas que puedan surgir y prever la evolución del caso a corto y medio plazo

El acompañamiento debe incluir un importante componente de mediación social

Mediación para tender puentes que ayuden a resolver conflictos familiares o vecinales Mediación como forma de promover recursos informales para la

atención o la incorporación Mediación como instrumento para el acceso a redes de actividades sociales que ayuden a mejorar la situación de la persona atendida

Lo anterior implica aspectos fundamentales como los son promoción, educación y organización para la acción basada inicialmente en el conocimiento de sus fortalezas y debilidades individuales y grupales, que está íntimamente relacionado con el concepto de desarrollo comunitario, ya que se produce en el marco de la comunidad

El acompañamiento social requiere de organismos conocedores del trabajo con grupos y comunidades, pues es con este método que deberán trabajar con las familias No requiere de un organismo especializado, pero sí de un esquema basado en objetivos a alcanzar

El acompañamiento social denominado en la mayoría de los casos, también como "acompañamiento familiar" es un enfoque/instrumento estratégico diseñado para impulsar el desarrollo humano Países de Sur América, han implementado acciones enfocadas a desarrollarlo con el propósito de que las familias y comunidades reconozcan sus potencialidades, fortalezcan sus vínculos, y

adquieran o fortalezcan capacidades que le permitan salir de su situación de pobreza extrema, estando su uso orientado al desarrollo de proyectos de infraestructura local, sobretodo de vivienda y dotación de agua y sistemas de saneamiento ‘

De acuerdo a la Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social (2012), existen muchas expectativas respecto al Acompañamiento Social, de acuerdo a la fuente citada, la propia definición, puede pecar de ambiciosa. Por lo que debemos tener claro que refiere nada más y nada menos que a una metodología de trabajo, pero en el éxito o fracaso de un proceso de incorporación social, como veremos más adelante, influirán muchos más factores, algunos de ellos con más fuerza e impacto que la relación de acompañamiento establecida

El acompañamiento solo no sirve para todo, nos dice la misma fuente citada. Por lo que hay que abogar también por políticas de ingresos mínimos y por el trabajo comunitario que es de mucha importancia para equilibrar el peso entre las responsabilidades individuales de las personas en procesos de exclusión y las causas estructurales

Por tanto, es necesario seguir abogando por una política social que plantee sistemas inclusivos, políticas y dispositivos específicos, de incorporación y de inclusión. Para los especialistas que contribuyeron al documento manual sobre el acompañamiento social como método de intervención, se hace necesaria por

ejemplo, la existencia de una política de ingresos mínimos como una medida básica e insustituible para que aquellas personas en procesos de exclusión puedan comenzar un proceso de incorporación

### **3.2 El proceso de incorporación social**

De acuerdo al Informe del Observatorio de Procesos de Exclusión y de Incorporación Social de Madrid (período 2005-2006), el proceso de incorporación social es el proceso que emprende una persona o grupo por propia iniciativa o a propuesta de los sistemas de protección social con la finalidad de obtener un cambio de posición social, que le permita pasar de una posición de situación o riesgo de exclusión hacia posiciones de integración

Desde esta perspectiva, la incorporación social es procesal, en la medida en que la exclusión social y la inclusión social son estados a los que se llega a través de un itinerario formado por diferentes fases y momentos. Se torna también multidimensional por cuanto al igual que la exclusión, no puede circunscribirse a un ámbito exclusivo de la vida, ya que incidir en aquellos ámbitos más afectados, tendrá su correlación en el resto de ellos, requiriendo una intervención integral

Por su parte, Covera (2004) nos define la incorporación social como el resultado del proceso de ayuda y acompañamiento social en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales que sitúan a la persona o grupo en una situación favorable para ejercer sus derechos de ciudadanía en igualdad de oportunidades

De acuerdo a la autora citada, la incorporación social es un proceso en sí dentro del cual se pueden identificar los siguientes objetivos,

- Promover la adquisición y desarrollo de competencias prosociales que desarrollen una creciente autonomía personal y social
- Estimular la responsabilidad sobre su propio proceso de desarrollo personal y promoción social
- Estimular la responsabilidad social hacia las obligaciones administrativas, jurídicas, económicas y de convivencia cívica como miembro de una comunidad
- Facilitar el acceso a idénticas oportunidades que el resto de la población
- Crear, potenciar o mantener la red de apoyos familiares y sociales en el entorno social más próximo
- Promover acciones educativas y/o formativas que favorezcan la incorporación social
- Promover hábitos de vida saludables
- Mejorar la empleabilidad para situarse favorablemente ante el empleo y facilitar su acceso a un puesto de trabajo
- Incentivar la participación cultural y la promoción cívica y democrática
- Favorecer la identidad cultural que facilite el sentimiento de pertenencia a un grupo social de referencia



La autora, adjudica funciones a las instituciones públicas y/o entidades sociales que participen en el proceso de incorporación social, que tendrán que desarrollar para el logro de los objetivos propuestos,

- Realizar diagnósticos sociales de las necesidades y demandas de la población en situación o en riesgo de exclusión así como de los factores que están incidiendo en esta situación
- Planificar acciones que traten de responder a las necesidades y demandas detectadas
- Impulsar cambios políticos, técnicos y sociales que favorezcan la incorporación social y laboral de la población
- Flexibilizar, adaptar y crear recursos idóneos para esta población en función de los estudios realizados
- Crear estructuras de coordinación formales que permitan el trabajo en red con entidades públicas o privadas
- Evaluar cuantitativa y cualitativamente los procesos y resultados

### **3 3 El Acompañamiento Social como un Derecho**

De acuerdo a los autores del libro de la Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión (2012) menos aún en la intervención basada en el acompañamiento, nunca se debe olvidar que las personas en situación o riesgo de exclusión tienen derechos, y que hasta en las situaciones más complicadas y de fuerte exclusión, el objetivo y al mismo tiempo el mandato ético es ayudar a las

personas a mantener la capacidad de elección y decisión. Esto parece una obviedad, pero en la práctica, conviene recordarlo.

Conocemos que en la ética contemporánea hay dos valores que se consideran muy importantes: el respeto a la autonomía de las personas y la necesidad de diálogo. Y la definición de acompañamiento, precisamente, nos remite a éstas dos ideas, "*protagonismo*", es decir, autonomía, y "*diálogo*", es decir, diseño conjunto, consenso. Estos dos valores, se enfatiza en el documento, van juntos por dos razones. La primera es que donde no hay reconocimiento y respeto a la autonomía de las personas no cabe el diálogo, pues impera la imposición.

La segunda es que el reconocimiento de la autonomía de las personas obliga al diálogo. Sin embargo, también sabemos, que muchos de los y las profesionales se mueven en relaciones en las que el cometido consiste en ocasiones en ayudar a las personas a tomar decisiones, incluso en colaborar a que cambien y transformen sus ideas, valores, visiones o prácticas para lograr entrar en zonas de inclusión diseñadas o propuestas por ellas mismas.

Frente a esto es necesario que hagamos reflexiones continuas, el respeto a la autonomía de las personas no solo se refiere a las grandes decisiones, sino también a las pequeñas que tienen que ver con la vida cotidiana de los individuos y comunidades.

La función del profesional es acompañar, estimular la conciencia, ayudar a contrastar posibilidades, a valorar resultados y consecuencias, nunca decidir por la persona, como subrayan los/as autores del documento.

### **3.4 El acompañamiento a la comunidad desde la unidad familiar**

De acuerdo a Jara y Osorio (2012), autoras del Informe del BID que analiza las modalidades del Acompañamiento Familiar en Programas de Apoyo a poblaciones vulnerables, América Latina y el Caribe han dado pasos significativos en la implementación de políticas de desarrollo, entre las cuales se destacan el apoyo a las poblaciones más vulnerables, la protección del capital humano y el combate a la pobreza. Uno de los instrumentos más conocidos son las transferencias en efectivo que, junto con otros programas de asistencia social, han contribuido a la reducción de la pobreza y la desigualdad en muchos países de la región.

De acuerdo a la autora, a pesar de los logros de este tipo de programas, las transferencias condicionadas enfrentan una serie de desafíos para mejorar su capacidad de generar capital humano en las familias más pobres y definir itinerarios para salir de la pobreza. Uno de los retos más importantes es ampliar el alcance de sus resultados, pues está comprobado que aunque estos programas aumentan la utilización de servicios, principalmente de educación y salud, su impacto final es menos convincente. La limitación de estos resultados se explica por diversos factores, entre los que se destaca la baja calidad de los servicios y la limitada capacidad del dinero asociado con el cumplimiento de condicionalidades para lograr cambios de comportamiento sostenibles. Según las autoras, la pregunta es válida y se aplica no solo a los programas de transferencia: ¿cuál es la combinación más adecuada entre incentivos y exigencias para alcanzar cambios sostenibles en el comportamiento de los hogares?

En el documento que establece las prioridades del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para los próximos 10 años, denominado "ESTRATEGIA PARA UNA POLÍTICA SOCIAL FAVORABLE A LA IGUALDAD Y LA PRODUCTIVIDAD", publicado en 2011, se señala que para lograr una reducción sostenible de la pobreza y la desigualdad, los países de América Latina y el Caribe necesitan una nueva generación de programas sociales que promuevan la igualdad de oportunidades. Partiendo de la base de que una política social centrada exclusivamente en el acceso a servicios de educación, atención de salud y nutrición puede tener un efecto limitado, la estrategia deja, entre otros, cuatro mensajes importantes. Las políticas deben invertir en las personas, y especialmente incrementar el capital humano y contribuir a la formación de capacidades que permitan a las familias alcanzar niveles aceptables de consumo, educación, salud y nutrición, mediante una mejor gestión de riesgos por parte de ellas mismas.

- La calidad de las políticas y sus intervenciones son importantes, dado que el solo aumento de la
- cobertura de los servicios no se traduce en mejoras en los resultados finales (por ejemplo, mayor aprendizaje o mejoras en el estado de salud)
- Se debe revisar la vigencia de los incentivos, tanto a nivel de oferta, cuando se trata de estimular a los proveedores de servicios a que hagan gestión por resultados, como a nivel de demanda, cuando se trata de estimular el cambio de ciertos comportamientos

- Las políticas y sus programas deben reconsiderar la importancia de la familia como eje articulador de las intervenciones, los tres temas anteriores tienen amplias posibilidades de ser correctamente trabajados cuando se toma a la familia como unidad de intervención

En consonancia con lo anterior, hay consenso entre diferentes responsables de políticas de la región en torno a que los modelos más tradicionales de oferta de servicios, de corte sectorial, parecen no producir los efectos esperados, por lo que se está reforzando el trabajo intersectorial para generar e impulsar redes de atención social. En el centro de este debate se menciona la necesidad de generar estrategias más próximas a la demanda y un vínculo más efectivo con la oferta de servicios sociales.

Lo anterior lleva necesariamente a revisar los modos de intervención con que las políticas llegan a sus beneficiarios. Los grandes lineamientos que definen las prioridades de las políticas sociales deben, dicen los expertos, encontrar mecanismos concretos para lograr sus objetivos. Esto obliga a revisar los modelos de acompañamiento como estrategia para la atención y tratamiento de poblaciones vulnerables. Hasta hace poco, señalan Jara y Osorio (op. cit.) los programas que usan este tipo de metodologías no tenían particular visibilidad y se encasillaban bajo la lógica general de los programas sociales. Pero literatura especializada de los últimos años, identifica este tipo de programas como los más innovadores que se han ensayado como parte de las estrategias para enfrentar la

pobreza, implementadas por varios países de la región. Incluso tenemos que los programas de transferencias condicionadas han ido incorporando componentes de acompañamiento en su diseño.

Aunque existen muchas variantes del acompañamiento familiar, no cualquier intervención puede clasificarse bajo esta denominación. Se trata de un tipo de consejería, altamente estructurada, que involucra procesos de largo plazo y se orienta a metas vinculadas a modificar prácticas para mejorar la seguridad y el bienestar de las personas. Su tecnología principal es la presencia de un profesional de Trabajo Social, educador, especialmente entrenado para brindar apoyo psicosocial familiar o personal.

De acuerdo al Informe del BID citado, la intervención debe apoyarse en un riguroso sistema de registro que permite dar seguimiento a procesos y evaluar logros.

Los objetivos del acompañamiento familiar son diversos, aunque suelen estar asociados a objetivos genéricos como promover la autonomía familiar, desarrollar capacidades para la autogestión, mejorar la participación de las familias en la estructura de oportunidades, apoyar procesos comunitarios y otros similares. También pone foco en los temas propios de cada ámbito de intervención, como

- Apoyo familiar para alcanzar condiciones básicas que faciliten procesos de salida de la pobreza
- Consejería para la formación de competencias parentales que permitan el buen cuidado y crianza de los niños

- Acompañamiento en procesos de inserción y permanencia en nuevas actividades económicas o laborales
- Apoyo familiar para la contención y reparación tras procesos traumáticos producidos por crisis
- Acompañamiento para sustituir comportamientos de riesgo, como consumo abusivo de drogas, participación en actividades ilícitas y resolución violenta de conflictos
- Acompañamiento a procesos de reinserción post penitenciaria, especialmente a quienes cumplen condenas alternativas o terminan períodos de reclusión

Como vemos, las funciones de los programas de acompañamiento familiar son, por lo tanto, muy diversas pueden variar desde sus objetivos y metodologías hasta su ubicación dentro de sistemas o paquetes más amplios de servicios y prestaciones. Las ventajas que parecen ofrecer para las políticas sociales son

diversas, aunque poco se sabe acerca de sus resultados efectivos, en parte por la renuencia, agregamos, al ejercicio de la evaluación sistemática

Aún, así, a pesar de la no evaluación sistemática, las autoras citadas reconocen que dichos programas favorecen la transformación de comportamientos, arreglos y prácticas de las familias, dan seguimiento a la trayectoria de sus integrantes más jóvenes o de quienes se encuentran en proceso de sustitución de

comportamientos de riesgo y permiten organizar mejor los diversos recursos que entregan otros programas y servicios, darles coherencia y aprovecharlos mejor en beneficio de la familia y de la comunidad

Por la razón antes citada, varios países de la región impulsan el diálogo sobre estrategias de intervención contra la pobreza que privilegian la proximidad, la continuidad y el seguimiento de las familias en el largo plazo desde los niveles de base

La falta de información sobre qué tan efectivas en función del costo son estas formas de intervención en relación con otras estrategias, y la escasez de evaluaciones que muestren el impacto de los modelos de acompañamiento, deben impulsar el interés de los-as profesiones y agencias involucradas, por debatir estos asuntos, no solo su modelo conceptual, sino también sus arreglos operacionales



**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS DE LA INVESTIGACION DE CAMPO**

4 La Comunidad de Nueva Esperanza, ubicada en el Corregimiento Ernesto Córdoba Campos, surge en el año 1980 producto de invasión de familias precaristas. A la fecha de la recolección de datos (2013), la comunidad cuenta con un total de 63 viviendas y 378 habitantes.

Las familias que pueblan la comunidad viven desde hace más tres décadas, en viviendas construidas de forma rústica y con materiales deteriorados. No cuentan con sistemas de saneamiento, utilizando las letrinas como forma de disposición de las excretas.

De hecho cuando se realizaron recorridos por la comunidad, 55 de las 63 familias expresaron sus aspiraciones por mejorar sus viviendas, calificando el estado de estas como "malo".

La mayoría de la población es originaria de pueblos del interior del país, que llegaron a la comunidad, buscando oportunidades para mejorar su vida y la de sus familias. Típico de esta migración rural-urbana, construyeron sus viviendas con recursos propios y materiales de segunda, porque no son sujetos de crédito formal. Hoy, 20 años después, el 21% de las viviendas de la comunidad tienen las paredes de zinc o madera.

Con escolaridad baja y en consecuencia pocas destrezas para ocupaciones remuneradas, al igual que los pobres de las áreas periféricas con el mismo origen, subsisten de ocupaciones informales y mal remuneradas. En específico, la mayoría los moradores varones de Nueva Esperanza se dedican a la agricultura.

en pequeña escala y a la cría de animales y la venta en pequeña de excedentes en comunidades cercanas

Por falta de recursos y por temor a "que los echen", no han tramitado la titularidad de la tierra. En cuanto al resto de las facilidades básicas de las que debe disponer una comunidad para su desarrollo sostenible, tenemos que todas las viviendas tienen luz eléctrica debido a su cercanía a otras poblaciones que cuentan con el servicio y que ha hecho posible la conexión al mismo. Las mensualidades varían de los B/ 6 00 a B/ 15 00 mensuales de acuerdo a las familias.

El suministro de agua al momento de realizar este estudio constituía un problema serio para la comunidad. Se quedan de una semana hasta quince días sin el servicio de agua potable por lo que tienen que recurrir a cargar agua desde otros sectores como Tierra Prometida y Chamel. En ocasiones el IDAAN les envía carros cisternas o bien en su desesperación los moradores de la comunidad hacían uso de aguas insalubres de pozos existentes en la comunidad poniendo en peligro su vida.

Cuando el servicio es óptimo, estamos hablando de que la comunidad tiene dotación de agua cada 5 (cinco) días por medio de tubería. La infraestructura de dotación de agua han colapsado debido a que muchas familias se conectaron a la tubería de agua potable ilegalmente. Provocando la afectación de la presión del agua y que el servicio llegue de forma fluida a la comunidad.

Las calles de acceso a la comunidad y los caminos internos, son un monumento a la desidia, carecen de pavimentación y obviamente de mantenimiento, por lo que el transporte es dificultoso en todas las épocas del año

Cuentan con un Comité Pro-Mejoras de la Comunidad, conformado hace un lustro para "buscar ayuda a sus problemas", con énfasis en la solución del problema del agua, pero este aún persiste

En este capítulo iniciamos con la presentación de la descripción del perfil del jefe de familia en base a datos recogidos, donde se describen las carencias, problemas y peligros que confrontan

La presentación de los resultados se organizó bajo el esquema de la cobertura de la investigación el cual presentamos en la tabla no 1 del primer capítulo de este informe

#### **4.1 Perfil Socioeconómico del Jefe de Hogar y su Familia**

Por perfil socioeconómico de un sujeto entendemos los rasgos que nos permiten caracterizarlo dentro los aspectos o variables que nos interesan. Se trata de las características básicas de una población que pueden darnos una idea de las fortalezas y debilidades de los grupos para una incorporación social óptima dentro del sistema social. En estudios como el que nos ocupa, estas características son básicas de conocer, toda vez que intentamos, basadas en ellas, mover a la población hacia un estado de mayor bienestar

#### **4.2 Sexo y Edad del-la jefe y de los-as miembros-as de la familia.**

Por edad se entiende el número de años cumplidos que tenía el jefe de familia

al momento de la investigación

El comportamiento de la variable edad es importante, ya que de esta depende la determinación del potencial del sujeto de poder sufragar, o hacerse cargo de la manutención de la familia. En cuanto al sexo y a la edad de los jefes de familia de la comunidad, tenemos que el cuadro N° 1 nos muestra que prevalece la jefatura masculina con un 84% de los casos. Y en cuanto a la edad, vemos en la misma fuente que 65% de los 63 jefes de familia, tenían menos de 40 años. Significa entonces que la jefatura de los hogares de la comunidad estaba liderado por personas jóvenes, representando una fuerza de trabajo asumimos que con plena productividad y en términos biológicos en plena capacidad de reproducción.

**Cuadro N° 1**

**Edad y Sexo de los-as Jefes de Familias, de la comunidad Nueva Esperanza  
Noviembre 2013**

Edad	Total		Sexo			
			Femenino		Masculino	
	Numero	Porcentaje	Numero	Porcentaje	Numero	Porcentaje
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100.0</b>	<b>10</b>	<b>15.9</b>	<b>53</b>	<b>84.1</b>
18-22 años	7	11.1	3	4.8	4	6.3
23-27	8	12.7	2	3.2	6	9.5
28-32	14	22.2	2	3.2	12	19.0
33-37	12	19.0	2	3.2	10	15.9
38-42	9	14.3	1	1.6	8	12.7
43-47	8	12.7	-	-	8	12.7
48-52	4	6.3	-	-	4	6.3
53 y mas	1	1.6	-	-	1	1.6

Fuente: Encuesta aplicada en la investigación

Las mujeres jefas de hogar, con un 16% de representación, estaban lejos del 32.57% que según el Censo Nacional del año 2010, representaba el porcentaje de jefas de hogar en las áreas urbanas de nuestro país.

Respecto al sexo y la edad del resto del grupo familiar, tenemos que la población total que conformaba ésta estaba compuesta por 315 unidades con predominancia del sexo femenino 57.5 % sobre el masculino, y una mayor presencia del segmento mayor de 15 años, es decir población económicamente activa (Ver cuadro No. 2)

**Cuadro No. 2**

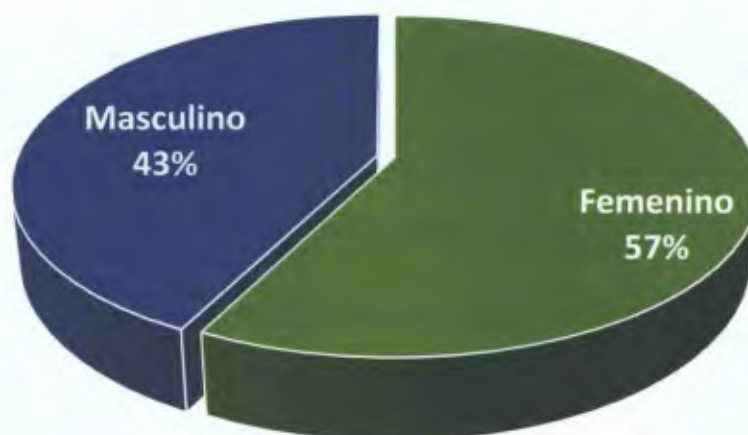
**Sexo y Edad de los Miembros de las Familias entrevistadas  
Noviembre 2013**

Sexo	Total		Edad			
	Numero	Porcentaje	Mayor 15 años		Menor de 15 años	
			Numero	Porcentaje	Numero	Porcentaje
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>100.0</b>	<b>207</b>	<b>65.7</b>	<b>108</b>	<b>34.3</b>
Femenino	181	57.5	114	36.2	67	21.3
Masculino	134	42.5	93	29.5	41	13.0

Fuente: Encuesta aplicada en la investigación

**Gráfica No.1**

Porcentaje del Género de los Miembros de la Familia:  
Noviembre 2013



#### **4.3 Estado Civil de la población de jefes-as de familia de la comunidad .Nueva Esperanza**

Por estado civil entendemos la condición marital legal de la población estudiada. Si bien no se reconocen valoraciones subjetivas acerca de una categoría de estado civil sobre la otra, es cierto que algunas categorías que suponen compartir el diario vivir con otra persona, implican responsabilidades, derechos y en algunos otros casos limitaciones.

La población de los-as 63 jefes de familia estudiado-as, declaró en el 81% de los casos como unidas, con ninguna representación en las categorías de casados y

divorciados Las mujeres jefas de hogar representado con el 16%, se concentraron la mayoría 11% como separadas, mientras que el 5% como unida

El comportamiento de esta variable dentro del grupo estudiado guarda relación con el comportamiento de esta a nivel nacional, siendo que los censos nacionales de 2010 revelaron que el 50% de las parejas dijeron que vivían en unión libre, en este caso, el grupo estudiado lo es en una mayor proporción (Ver cuadro no 3)

**Cuadro No. 3**  
**Estado Civil y Sexo del Jefe de Familia**  
**Noviembre 2013**

Estado Civil	Total		Sexo			
	Numero	Porcentaje	Masculino		Femenino	
			Numero	Porcentaje	Numero	Porcentaje
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100 0</b>	<b>53 0</b>	<b>84 0</b>	<b>10</b>	<b>16 0</b>
Casado	-	-	-	-	-	-
Divorciado	-	-	-	-	-	-
Separado	7	11 1	-	-	7	11 1
Soltero	3	4 8	3 0	4 8	-	-
Unido	51	84 1	50 0	79 4	3	4 8
Viudo	2	3 2				

Fuente: Encuesta aplicada en la investigación

Como planteamos en la introducción de este capítulo, la revisión de las variables de este apartado, constituyen una especie de certificación de la pobreza en que viven estas personas

#### **4.4 Escolaridad y Ocupación de la Población de Jefes-as de Familia de la Comunidad.**

En cuanto a la escolaridad de los jefes de hogar, el cuadro n° 4 muestra que el 60% de la población había cursado solo la educación primaria y si a este grupo



añadimos el 6% sin ningún grado aprobado y el 5% que sólo había cursado algunos grados de la escuela primaria, tenemos que el 71% del grupo tenía menos años de escolaridad que los 9 5 años que logra la población a nivel nacional de acuerdo a los Censos del Año 2010

#### **Cuadro No. 4**

#### **Escolaridad y Ocupación del los-as jefes de familia**

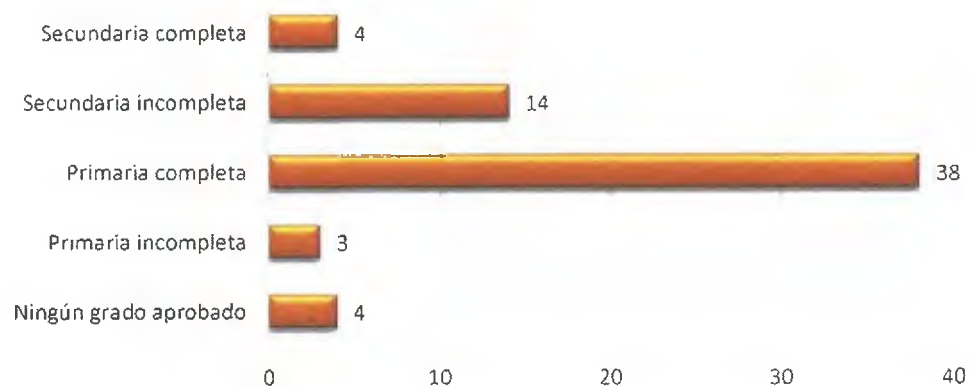
**Noviembre 2013**

Escolaridad	Total		Ocupacion		
	Numero	Porcentaje	Trabajadores en Servicios personales	Trabajadores agropecuarios y cria de animales	Recicladores
<b><u>Total</u></b>	<b><u>63</u></b>	<b><u>100.0</u></b>	<b><u>7</u></b>	<b><u>52</u></b>	<b><u>4</u></b>
Ningun grado aprobado	4	6 3	2		2
Primaria incompleta	3	4 8	1	-	2
Primaria completa	38	60 3	4	34	-
Secundaria incompleta	14	22 2	-	14	-
Secundaria completa	4	6 3	-	4	-

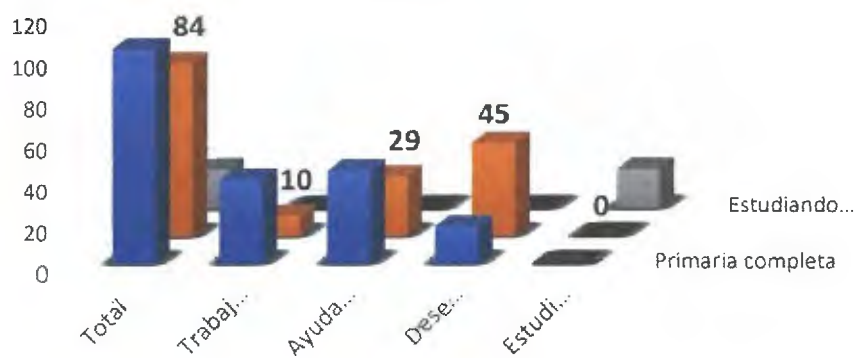
Fuente: Encuesta aplicada en la investigación

Gráfica No.2

## Escolaridad del Jefe de Familia: Noviembre 2013



Gráfica No. 3

Ocupación del Jefe de Familia, Según Nivel de Educación:  
Noviembre 2013

En referencia al tipo de ocupación desempeñado por este grupo, tenemos que el 83% eran agricultores y criadores de animales en pequeña escala, el 11% desempeñaban empleos domésticos o los llamados de servicios personales y un 6% reciclaban desechos (pepenadores). Es importante anotar que ninguno de los jefes de hogar se declaró como desempleado, declararon que siempre "buscaban qué hacer" porque lo necesitaban.

#### **4.4.1 Escolaridad y Ocupación de los Miembros-as de la Familia mayores de 15 años**

La población joven de la comunidad, mayores de 15 años, que alcanzaban un total de 207 personas, mostraban comportamientos similares en relación a la escolaridad. El 50% había completado sólo los años de primaria, mientras que el 41% había desertado de la secundaria. Dentro de este grupo, encontramos estudiantes de secundaria (9%). Ver cuadro no 5.

**Cuadro No. 5**  
**Escolaridad y Ocupación de los-as miembros-as de la familia mayores de 15 años de las familias entrevistadas**  
**Noviembre 2013**

Escolaridad	Total		Ocupación							
			Trabajos en Servicios Personales		Ayudante General		Desempleado		Estudiante	
	Numero	Porcentaje	Numero	Porcentaje	Numero	Porcentaje	Numero	Porcentaje	Numero	Porcentaje
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>100.0</b>	<b>51</b>	<b>24.6</b>	<b>74</b>	<b>35.7</b>	<b>63</b>	<b>30.4</b>	<b>19</b>	<b>9.2</b>
Primaria completa	104	50.2	41	19.8	45	21.7	18	8.7	-	-
Secundaria Incompleta	84	40.6	10	4.8	29	14.0	45	21.7	-	-
Estudiando secundaria	19	9.2	-	-	-	-	-	-	19	9.2

Fuente: Encuesta aplicada en la investigación

En cuanto a la ocupación, dentro de este grupo encontramos como ya dijimos estudiantes que no trabajaban y un 30% que dijo estar desempleado. Los que trabajaban lo hacían en su mayoría como ayudantes generales y en el área de servicios personales.

#### **4.5 Salario, ocupación y lugar de trabajo de la población de jefes-as de Familias**

El cuadro n° 6 refleja la relación ocupación y salario de los 63 jefes de familia, siendo que la totalidad de estos-as como ya mencionamos en el apartado anterior, dijeron trabajar. La mayoría 83% declaró trabajar en la agricultura y cría de animales, mientras que el 11% lo hacía en el servicio doméstico y un 6% en actividades de reciclaje, datos que ya mostramos en el segmento anterior relacionados con los años de escolaridad.

En cuanto al salario, los-as sesenta y tres jefes-as de familia, devengaban cantidades menores al salario mínimo establecido por el gobierno nacional, que está a partir del 1 de Enero de 2012 entre los B/445 12 y B/490 88 mensuales, mientras que el grupo estudiado ganaba menos de la mitad de dicha cifra. Hecho este que obviamente, nos dice que es casi imposible que las necesidades básicas de la población puedan ser satisfechas con este ingreso.

Sobre el caso que nos ocupa, el grupo estudiado ni siquiera se encuentra adecuadamente formado para insertarse en el mercado de trabajo formal, hecho

que se reafirma cuando vemos que la totalidad estaba inserto en el mercado informal de trabajo, con la consiguiente incertidumbre debido a la estacionalidad del mismo, los bajos ingresos y la falta de cobertura de la seguridad social .

### Cuadro No. 6

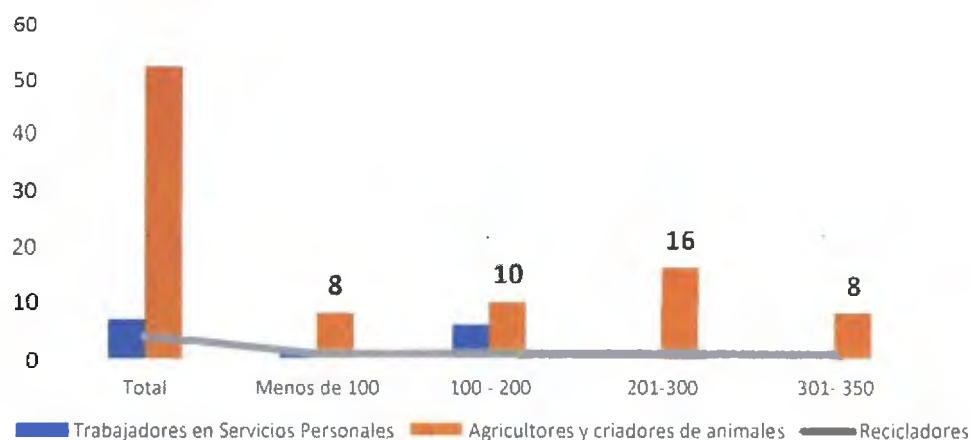
#### Ocupación y Salario de los Jefes-as de Familia, entrevistadas en la comunidad Nueva Esperanza Noviembre 2013

Ocupación	Total		Rango de Salario			
	Número	Porcentaje	Menos de 100	100 - 200	201-300	301- 350
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100.0</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>9</b>
Trabajadores en Servicios Personales	7	13.2	1	6	-	-
Agricultores y criadores de animales	52	79.2	8	10	16	8
Recicladores	4	7.5	1	1	1	1

Fuente: Encuesta aplicado en la investigación

### Gráfica N° 4.

Salarios de los Jefes de Familia: Noviembre 2013



#### 4.5 1 Fuente de Ingreso de jefes-as de familia, además del trabajo

Sobre las fuentes adicionales de ingreso de las que disponía la población de jefes-as de familia, encontramos que el 77% tenía como fuente única de ingresos el trabajo desempeñado y otros-as 17 familias recibían además, ya fuese pensiones alimenticias o ayuda de familiares ( ver cuadro no 7) De esto se infiere que la mayoría trabaja, lo que representa un valor importante para la sobrevivencia de las familias

**Cuadro No. 7**

#### **Fuentes de Ingreso del Jefe de Familia además del Trabajo**

**Noviembre 2013**

Fuentes de Ingreso	Numero	Porcentaje
<b>Totales</b>	<b><u>63</u></b>	<b><u>100</u></b>
Trabajo	52	75 4
Pensión alimenticia	10	14 5
Ayuda de familiares	7	10 1

Fuente Encuesta aplicado en la investigación

#### 4 5 2 Ingreso familiar, número de miembros por familia y ayudas que recibía el grupo familiar

De acuerdo a CEPAL, (1997) la evidencia apunta coherentemente en una dirección en general, que en los sectores pobres de la población el tamaño de la familia es mayor que el promedio, la fecundidad también es más alta que el promedio -debido a que la edad media al primer nacimiento es menor-, la edad

media al nacer el último hijo es mayor y los intervalos intergenésicos son más cortos, registran también tasas de morbilidad y de mortalidad más altas, dada la mayor incidencia de enfermedades infecciosas en todas las edades, pero sobre todo durante los primeros años de vida, y una esperanza de vida mucho menor

Sin duda, según la misma fuente, un estudio minucioso de las características demográficas de los pobres revelaría muchas excepciones a estas reglas. Hay gran cantidad de familias pequeñas que viven en la pobreza, también la alta incidencia de las enfermedades no afecta exclusivamente a los pobres, ya que muchas personas que no son pobres viven en entornos densamente poblados y contaminados también las sufren. Pero todas, de acuerdo a Livi-Macci autor del documento de CEPAL, estas excepciones no desmienten el hecho de que en los sectores pobres las tasas de fecundidad y mortalidad son más altas, y el tamaño de la familia es mayor que en los sectores de población menos necesitados, enfatizando, las carencias frente a lo que el Banco Mundial denomina los objetivos básicos en la vida de las personas

En las familias pobladoras de la comunidad estudiada, tenemos que el 49% de éstas eran familias de más de 5 miembros (medianas) y el 23% del grupo estaba constituido por familias numerosas, con 7 miembros o más. Si relacionamos estas cifras con el ingreso familiar, vemos que en 10 de los casos, aunque las familias seguían siendo pobres, al declarar ingresos adicionales al empleo del-la jefa, éstos habían mejorado su ingreso (ver cuadro no 8)

### Cuadro N° 8

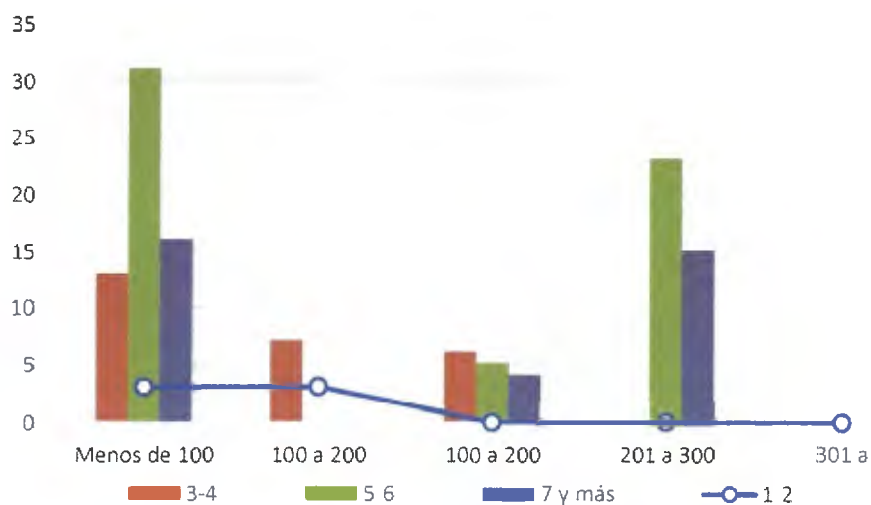
#### Ingreso Familiar, Número de Miembros por Familia Noviembre 2013

Número de miembros por familia.	Total		Ingreso Familiar							
			Menos de 100.00		100 a 200		201 a 300		301 a 350	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	porcentaje	Número	porcentaje	Número	porcentaje
<b>Totales</b>	<b>63</b>	<b>100.0</b>	<b>10</b>	<b>16.0</b>	<b>15</b>	<b>23.0</b>	<b>38</b>	<b>60.0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
1-2	3	4.8	3	5.0	-	-	-	-	-	-
3-4	13	20.6	7	11.0	6	10.0	-	-	-	-
5-6	31	44.4	-	-	5	7.0	23	37.0	-	-
7 y más	16	30.2	-	-	4	6.0	15	23.0	-	-

Fuente: Encuesta aplicado en la investigación

### GRAFICA N° 5

#### Ingreso Familia por Número de Miembros en la Familia: Noviembre 2013





Sin embargo, todas las familias, aun las conformadas por 4 miembros, aunque dedicaran todo su ingreso a alimentarse, conseguirían cubrir la canasta básica de alimentos que para abril del 2013, costaba B/312 00 mensuales según el MEF

#### **4.6 Condición de la vivienda actual**

Cuando hablamos de condición o estado de la vivienda, nos estamos refiriendo a la clasificación básica que hace el MIVIOT sobre la misma. Así tenemos que

- Vivienda en buenas condiciones es aquella que reúne las condiciones cónsonas, los requerimientos de sus habitantes

En cuanto a sus materiales éstos son duraderos y resistentes y está supuesta a estar bien conservada, tiene buena ventilación, se observa orden y aseo, tiene las facilidades de agua, luz, servicio sanitario, cuenta con el equipamiento mínimo y no hay hacinamiento

- Vivienda en regular condición es aquella que cuenta con luz, agua y servicio comunal ó carece de aguas negras. Su construcción muestra signos de deterioro, ya sea en paredes, piso o techo, no tiene buena ventilación, el espacio es reducido en relación al número de miembros y el equipamiento es el mínimo indispensable

- Vivienda en mal estado es aquella que puede contar con los servicios de agua, luz y sanitario, pero en mal funcionamiento o en forma irregular. Su construcción muestra signos visibles de deterioro grave en sus estructuras, convirtiéndose en peligro para sus habitantes. Carece de una ventilación adecuada, con espacio reducido al número de miembros y el equipamiento es insuficiente a las necesidades de sus miembros.

En lo que respecta a las condiciones actuales de las viviendas de la población objeto de estudio, un 87% habita en viviendas en mal estado, lo cual afecta de manera directa todo desenvolvimiento familiar, mientras que un 8% habita viviendas en regular estado, y el resto 5% habita en viviendas en buen estado (ver cuadro N° 9)

Como vemos, la problemática de la vivienda de la población estudiada es preocupante por el alto porcentaje de viviendas en mal estado, y que atenta contra los derechos de éstos de vivir en condiciones óptimas a su desarrollo como seres humanos.

El derecho a la vivienda adecuada, está contemplada en los derechos humanos de las Naciones Unidas, hace parte de los derechos humanos económicos y sociales, el derecho de todo hombre, mujer, joven, niña, niño, a acceder y un hogar y una comunidad, seguros de que puedan vivir con paz y dignidad, y es un

elemento fundamental para la dignidad humana, la salud física y mental y sobre todo la calidad de vida que permite el desarrollo del individuo. Así consideramos que los gobiernos, deben comprender la realidad de quienes viven en situación de vulnerabilidad habitacional, y la necesidad de buscar alternativas para que las propuestas habitacionales dirigida a la población con las características citadas, sean adaptadas a las necesidades, ingresos, y a los diferentes modelos de vida y comunidad.

### **Cuadro N° 9**

#### **Condiciones de las viviendas de los Pobladores entrevistados en la comunidad Nueva Esperanza Noviembre 2013**

Condiciones de las viviendas	Numero	Porcentaje
<b>Total</b>	<b><u>63</u></b>	<b><u>100.0</u></b>
Viviendas en buenas condiciones	4	6.3
Viviendas en regular estado	5	7.9
Viviendas en mal estado	55	87.3

Fuente: Encuesta aplicada en la investigación

#### **4.6.1 Tenencia de la vivienda**

Según Censo Nacionales de Población y Vivienda Panamá 2010, la tenencia de la vivienda se da bajo las modalidades siguientes:

- Hipotecada

Se refiere a la vivienda que ha sido construida por medio de préstamo hipotecario de alguna entidad financiera u otras instituciones de crédito, y no se ha pagado totalmente

➤ Alquilada

Cuando la unidad de habitación es alquilada o sea, que se paga el derecho de utilizarla

➤ Propia

Se considera propia la vivienda ocupada por el dueño la edificación y el terreno, ó sólo la edificación, además, la vivienda construida con recursos propios, las construidas mediante préstamos hipotecarios, ya cancelados o las adquiridas a través de otros medios

➤ Cedida Se refiere a las viviendas cuyos ocupantes no son dueños, ni pagan alquileres ni hipoteca alguna. Generalmente las personas que habitan estas viviendas son parientes del dueño o se las han cedido por razones de trabajo de las personas que las habitan. Los ocupantes no pagan alquiler y asumen los gastos de agua y luz

El cuadro nº 10 nos indica el 85% de la población estudiada reside en vivienda propia, producto de invasión por precaristas provenientes de diferentes provincias de nuestro país en la década del 1980. Estos terrenos pertenecen al estado panameño y fueron otorgados a las familias

En cuanto a las viviendas cedidas cuya representación es del 10% corresponde a viviendas cedidas de padres a hijos por razones de trabajo, ó fallecimiento del dueño. Mientras que el resto el 5% reside en viviendas alquiladas.

**Cuadro N° 10**  
**Tenencia de las viviendas**  
**Noviembre 2013**

Tenencia de las Viviendas	Numero	porcentaje
<b>Total</b>	<b><u>63</u></b>	<b><u>100 0</u></b>
Vivienda propia	54	85 7
Vivienda cedida	6	9 5
Vivienda alquilada	3	4 8

Fuente: Encuesta aplicado en la investigación

En lo que respecta al tipo de vivienda actual, el 100% habitan en casas individuales.

#### **4.6.2 Material con que está construida la vivienda**

Las familias objeto del estudio habitan viviendas que presentan las siguientes características, en cuanto al material de construcción. Las viviendas que tienen paredes de bloques representan el 73 0%, las de madera con bloque representan el 13 0%, las viviendas restantes el 14% muestran paredes de zinc y otros.

En lo que respecta al piso de la vivienda, el 76 0% lo tiene de cemento, el 14 0% tiene piso de madera, el 3 0% de mosaico, mientras que el 7 0% tiene piso de tierra

En cuanto al techo, puede apreciarse que todas las viviendas lo tienen más materiales duraderos, con zinc el 100%

Resumiendo, el cuadro refleja que la mayoría de las viviendas donde residen las familias objeto de estudio, son viviendas construidas con materiales de larga duración, sin embargo se observa baja calidad en la construcción de paredes y pisos. En el peor de los casos, viviendas precariamente construídas con materiales de desechos o poco durables en pisos y paredes

Estas familias tienen ingresos insuficientes para satisfacer sus necesidades de vivienda con las características para proveer protección, seguridad, higiene y confort a sus habitantes. Además, este problema habitacional esta asociado a otros aspectos importantes como la tenencia de la tierra, servicios básicos precarios, y el estado del entorno

Según Flores (2009), la dinámica de la vivienda de los pobres señala que la autoconstrucción es y seguirá siendo la principal opción para las familias pobres por lo que el diseño de las políticas públicas debiera considerar no solo su apoyo crediticio, sino la asistencia técnica. Debiera existir flexibilidad de instrumentos

para adecuar las políticas habitacionales a las necesidades locales, ya sea lotes con servicios, apoyando a los hogares a mejorar sus derechos de propiedad, apoyando a los auto-constructores con asistencia y/o capacitaciones técnicas

**Cuadro N° 11**  
**Material Predominante en la Vivienda**  
**Noviembre 2013**

<b>Materiales</b>	<b>Total</b>	
	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Total</b>	<b><u>63</u></b>	<b><u>100 0</u></b>
<b><u>Paredes</u></b>		
Bloques	46	73 0%
Madera y Bloque	8	13 0%
Zinc	5	8 0%
Otros	4	6 0%
<b><u>Piso</u></b>	<b><u>63</u></b>	<b><u>100 0</u></b>
Madera	9	14 0%
Cemento	48	76 0%
Mosaico	2	3 0%
Tierra	4	7 0%
<b><u>Techo</u></b>	<b><u>63</u></b>	<b><u>100 0</u></b>
Zinc	63	100 0%
Otros	-	-

Fuente Encuesta aplicada por la autora

#### **4.6 3 Facilidades con que Cuenta la Vivienda**

El acueducto de agua potable es la principal fuente suministradora de agua que consumen las familias. Pero el principal problema del sistema de agua potable es el alto grado de deterioro existente, la gran cantidad de usuarios ilegales que produce fugas ocasionando grandes pérdidas. El aumento de la demanda de agua como resultado del crecimiento de la población.

El sistema de servicio eléctrico satisface las necesidades del 100 0% de las familias objeto de estudio.

Con respecto a la disposición de excretas, esta comunidad el 94 0% utilizan sistema de letrinas, mientras que el 6 0% cuentan con tanque séptico.

De acuerdo a los datos podemos afirmar, que las comunidades frente a sus necesidades y problemas higiénico sanitario y habitacional, los procesos de ayuda entre vecinos, y la cooperación comunitaria deben estar respaldadas por la participación de la comunidad. La educación necesaria para que los pobladores cuenten con la base de conocimientos que les permita actuar para mejorar la situación. Puede ser necesario apoyo dentro y fuera de la comunidad para adquirir conocimientos, capacitación que redunden en actitudes positivas y medidas eficaces.



**Cuadro N° 12****Facilidades con que cuenta la Vivienda de los Pobladores entrevistados en la  
comunidad Nueva Esperanza****Noviembre 2013**

Facilidades	Numero	Porcentaje
Totales	<u>63</u>	<u>100 0%</u>
Agua potable/ IDAAN	63	100 0
Luz electrica	63	100 0
Letrina	59 9	94 0
Otros	-	-

Fuente Encuesta aplicada por la autora

**4.7. Vida en Comunidad**

Según Rozas y Arredondo (2006) compiladores de la obra *Identidad, Comunidad y Desarrollo*, que trata ampliamente sobre el tema de la identidad comunitaria, destacan que ésta se conforma entre otros aspectos con las raíces históricas de configuración de la comunidad. Los miembros de la comunidad vienen de alguna parte del sur, del norte, del extranjero, etc., son migrantes. O por otro lado son grupos constituidos por asociaciones laborales, son poblaciones de profesores, de trabajadores, de amas de casa, los erradicados, o los que se tomaron un terreno, o productos de una renovación urbana.

La historia, argumentan Rozas y Arredondo, conforma la esencia de lo que se es y configura el punto de partida al cual se apela al momento en que se cuestiona nuestra existencia o nuestras propuestas, pero a medida que pasa el tiempo surgen nuevos aspectos de identidad que entrelazan y se mezclan con los intereses relacionados con las raíces

Cuando en comunidad surgen problemas como la falta de pavimento de las calles, de áreas verdes, o de luz eléctrica, de agua potable, de la escuela adecuada, van surgiendo a la vez y se lucha por conseguir soluciones y se logran, entonces dicen los autores citados, además de identidad, cobra más fuerza el sentido de pertenencia. También se da el otro extremo, comunidades que no luchan, que cuando las iniciativas de solución no parten de ellas, no se involucran, no se cohesionan alrededor de la solución del problema que no sienten como suyo

El acompañamiento social entraría aquí como un elemento para cohesionar la comunidad, para fortalecer su identidad, empoderándola para que gane sentido de pertenencia

La comunidad de Nueva Esperanza como ya describimos al inicio de este capítulo tiene un origen que data de más de dos décadas. Aunque cercana al área metropolitana, debido al origen de las familias desde las provincias, su identidad podría decirse que está construida alrededor del territorio que habita, entrelazada con el tiempo, las experiencias de lucha vivida como en el caso del agua, lo que ha fortalecido su sentido de pertenencia

#### **4.7.1 Datos Obtenidos de las Sesiones de Grupos de Discusión en la Comunidad Nueva Esperanza**

En este apartado del informe, utilizamos como técnica de recolección de datos las sesiones de grupos de discusión con miembros de la comunidad adultos, de ambos sexos. De acuerdo al documento Técnicas para dirigir grupos de discusión (2014) la definición de Grupos de Discusión es “una conversación crítica sobre un tema en particular, o una serie de temas, llevada a cabo en un grupo de un tamaño que puede ser de hasta más de ocho personas, un líder o facilitador es siempre necesario para asegurar una discusión efectiva”

Los grupos de discusión son comunes en nuestra sociedad y tienen una variedad de propósitos desde planear una intervención o iniciativa de apoyo mutuo para la resolución de problemas, hasta tratar asuntos de preocupación local. Los grupos de discusión son efectivos cuando el líder o facilitador puede guiarlos a través de un proceso abierto, cuando se ha determinado el tema a discutir, el grupo discute, fomenta argumentos y desacuerdos civilizados, donde todos participan, y nadie domine. Ayuda mucho que el líder tenga un estilo democrático, colaborador, presta atención al proceso y contenido de la discusión, al igual que a las personas, además, preparar el espacio, entorno, y ayudar al grupo a establecer las reglas básicas para que se desarrolle de manera civilizada y cómoda, familiarizarse con el tema, guiar la discusión, involucrar a todos los participantes, resumir y clarificar cuando sea apropiado, hacer preguntas para mantener la discusión activa y dejar a un lado los intereses propios, el ego y los prejuicios. No

es una tarea fácil, pero es gratificante. Los grupos de discusión efectivos pueden sentar las bases para actuar y obtener un cambio real en la comunidad.

Se realizaron tres 3 grupos de discusión en total. Las sesiones se hicieron después de las cuatro de la tarde, convocadas por persona significativas de la comunidad (líderes y lideresas, sin la presencia de autoridades formales). Las sesiones en referencia tuvieron como escenario una casa prestada por un morador, con la participación entre 12 y 15 miembros cada vez, para un total de 40 participantes. El grupo N° 1, estuvo conformado por 12 participantes con edades que oscilan de 23 a 50 años, 8 mujeres, (4) dirigentes comunitarias, el resto moradoras de la comunidad. Los hombres un total de 4, (3) dirigentes comunitarios, 1 moradores de la comunidad.

El grupo N° 2, estuvo conformado por 13 participantes con edades que oscilan de 25 a 52 años, 6 mujeres, todas moradoras de la comunidad, mientras que los hombres 7, todos moradores de la comunidad.

El Grupo N° 3, estuvo formado por 15 personas, con edades de 21 a 49 años, todo-as moradores de la comunidad (8) mujeres, y (7) hombres.

A diferencia de los grupos focales, de acuerdo a nuestra experiencia, los grupos de discusión tienen un rango más amplio en términos de cobertura, el intercambio entre los-as participantes es flexible y fluido y aunque el facilitador

lleva una guía para orientar la discusión, se permite a los-as participantes sugerir temas relacionados con la misma

Los-las participantes fueron puntuales en su llegada y atentos en su participación durante las 2 horas que duraron cada una de las reuniones. Al principio se les explicó el propósito del intercambio de ideas y también se les explicó la importancia de sus aportes y respeto a sus ideas.

Antes de iniciar la discusión de los temas se les explicó a los-as miembros de la comunidad que no había respuestas buenas ni malas, pero sí importantes.

Para conocer cómo pensaban con respecto a los temas a tratar. Es importante aclarar aquí que las respuestas de los 3 grupos se tabularon en forma global dada la homogeneidad de la población. El anexo no 2 fue la guía de discusión utilizada con los grupos, cuyo resumen se muestra a continuación.

El análisis de los datos se dió en forma global ya que no hubo diferencias en cuanto a las respuestas de los participantes.

Dentro de los grupos se discutió,

4 La vida en comunidad

5 Los usos del agua

6 La participación comunitaria, experiencias y expectativas

7 Las experiencias y posturas sobre el acompañamiento social

Por considerarlos muy importantes para nuestra investigación, presentamos testimonios de hombres, mujeres, jóvenes que fueron entrevistados, los mismos nos ofrecen una percepción profunda de lo que es vivir la realidad en constante cambio en nuestras comunidades de bajos ingresos asentadas en áreas periurbanas de nuestro país, en donde el servicio de agua potable es escaso, y hasta nulo, a pesar de los esfuerzos que realiza el Instituto de Acueductos Alcantarillados Nacionales (IDAAN), en cumplir su misión de dotar de agua a la población, y también enfrentar el aumento cada día mayor de comunidades asentadas en áreas periurbanas de la capital, en donde las condiciones son muy dificultosas técnicamente, que exigen costosas inversiones en proyectos de agua y saneamiento innovadores que permitan llevar el servicio a estas zonas

Este es el caso de testimonios de pobladores de la comunidad Nueva Esperanza, si queremos comprender esa realidad, es fundamental escuchar sus experiencias y aprender de ellas. Y es el primer paso en la búsqueda de soluciones adecuadas, eficaces para conseguir que estas zonas periurbanas pasen de estar estancadas a ser lugares donde los jóvenes de hoy deseen vivir

#### Testimonio n° 1

Sra Ericka Mendoza, dirigente de la comunidad Nueva Esperanza

" Hace 10 años esto aquí era una selva, ni teníamos conexión de agua, la misma comunidad creó pozos brocales, de los cuales se abastecía la comunidad. Esta agua era muy mala, nos enfermábamos, aún así la consumíamos, pasamos muchas situaciones difíciles también por la falta de calles, todo era lodo hasta la

cabeza, y tampoco luz Poco a poco fuimos resolviendo los problemas organizadamente Ahora nos instalamos al agua potable del IDAAN y continúan los problemas, a veces llega el agua, a veces no, nos quedamos muchos días sin agua, ni los carros cisterna vienen, tenemos que comprar agua, buscar en otras comunidades del área altamente peligrosas y a altas horas de la noche, se nos hace la vida más difícil a la gente pobre, estamos cansados de esta situación el IDAAN tiene que buscarle solución a este problema, y nosotros los moradores tenemos que mantenernos unidos para ver como nosotros podemos ayudar también a resolver este problema Además, no queremos que venga nadie con su política, porque por aquí sólo vienen cuando quieren votos, nos sentimos abandonados por los políticos del área"

#### Testimonio N°2

Sr, Manuel Sires, dirigente comunitario Nueva Esperanza

" La vida aquí en la comunidad Nueva Esperanza debe cambiar, estamos dispuestos a colaborar organizadamente, no solamente los dirigentes , sino toda la comunidad para la solución de los problemas que estamos confrontando, pero el fundamental es el agua, nos preocupa día a día la falta de agua en nuestra comunidad, necesitamos más atención de parte del IDAAN, deben mandar personal a las comunidades para que vean en el terreno las calamidades por las que estamos pasando"

#### Testimonio N° 3

Sra Angela Moreno, moradora de la comunidad Nueva Esperanza

" EL IDAAN debe tener más coordinación con los dirigentes comunitarios Están pasando muchas cosas que el IDAAN no sabe, dicen que mandan ,los carros cisterna y aquí nunca llegan Tenemos que ver que hacemos ya que no aguantamos más Ya las comunidades no son las mismas de antes, muchas están organizadas y queremos participar en la solución de los problemas, estamos dispuestos a colaborar con nuestra mano de obra, o con lo que se necesite para que nos solucionen el problema del agua "

Testimonio N° 4

Sr Arturo Dominguez, morador de la comunidad Nueva Esperanza

" El IDAAN tiene muchos problemas en las comunidades, tienen que cambiar ese sistema de trabajo, deben tener más presencia en las comunidades dando respuesta, la mayor parte de las comunidades, la mayoría cuentan con comités y están organizadas por veredas Además, tenemos esperanza en el proyecto PASAP que sea una realidad y se puedan solucionar los problemas de agua "

#### **4.7.2 Tiempo que tenían las familias de residir en la comunidad y razones para haber llegado o quedarse en esta**

Por nuestra formación y experiencia práctica conocemos que la relación cotidiana nos da la oportunidad de formar hábitos, compartir valores, que nos permite el desarrollo de la identidad no solo hacia determinados sujetos, sino también a objetos El tiempo, conjugado con la experiencia cotidiana, es también un elemento que juega como reforzador de la identidad hacia los otros actores y también objetos



Preguntamos a los-as participantes del grupo el tiempo que tenían residiendo en la comunidad y las razones para haber llegado a la misma

**Tabla no. 2**

**Tiempo que tenían los-as participantes de residir en la comunidad y razones para haber llegado a vivir a esta.**

**Noviembre, 2013**

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
Tiempo de residir en la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 de las personas tenían más de 20 años de residir en la comunidad</li> <li>• El resto (15) tenían entre 15 y 20 años</li> </ul>
Razones para haber llegado a la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los adultos mayores (15) respondieron que en el tiempo en que llegaron necesitaban mejorar su vida y las de su familia</li> <li>• Otro grupo importante (14) compuesto básicamente por adultos jóvenes mencionaron que la oportunidad de trabajos y tener escuelas más cercas, los había motivado a quedarse ya que no eran de los migrantes originarios, sino sus hijos</li> <li>• Once personas del grupo, la mayoría mujeres adultas de mediana edad, respondieron que llegaron acompañando a sus parejas y también</li> </ul>

	<p>buscando la oportunidad de mejorar su forma de vida</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninguno-a de las personas mostró rechazo a permanecer en el área</li> </ul>
--	---

Fuente: grupos de discusión organizados por la autora

En todos los segmentos de población vemos que la búsqueda de oportunidades para mejorar su calidad de vida, influyó como razón para llegar y permanecer en la comunidad. Se da el caso también que los-as participantes son miembros-as que llevan más de una década relacionándose y desarrollando identidad hacia la comunidad. El tiempo parece jugar a favor de la consolidación de la identidad del grupo con el lugar donde residen, o sea un alto arraigo a su comunidad y sus costumbres.

#### **4.7.3 Lo que más les gustaba de su comunidad y lo que menos les gustaba**

Pese a la identidad que una persona tenga hacia su comunidad, es posible que pueda identificar lo que la hace sentir bien hacia ésta y los aspectos que menos le satisfacen. Este último aspecto puede influir en la disposición de los-as actores para trabajar en el bienestar de la misma o viceversa. La tabla no 3 nos muestra las respuestas del grupo sobre el particular.

Tabla no. 3

**Lo que más les gustaba a los-as participantes y lo que menos les gustaba de su comunidad**

**Noviembre, 2013**

Preguntas	Respuestas
Lo que más les gustaba de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquí hubo más de una respuesta por persona</li> <li>• La mayoría de las respuestas estuvieron relacionadas con el hecho de que consideraban que su comunidad aunque pobre era unida y tranquila</li> <li>• El resto de las respuestas estaban relacionadas con que se ayudaban entre sí y tenían familiares cerca</li> </ul>
Lo que menos le gustaba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aquí, la mayoría de las respuestas (35) mostraron evidente rechazo a los trabajos que pasaban por la falta de agua en forma periódica y de</li> </ul>

	<p>"calidad saludable"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresaron problemas de transporte, falta de sanidad ambiental, entre los problemas prioritarios, así como rechazo ante la indiferencia del gobierno por su condición de precariedad</li> <li>• Plantearon que sus viviendas no eran las adecuadas para vivir y que producto de la precariedad en sus trabajos les era difícil ser sujetos de créditos</li> </ul>
--	---

Fuente grupo de discusión organizado por autora

Las respuestas muestran consenso sobre cómo pensaban los-as participantes acerca de qué les atraía y rechazaban de su comunidad

#### **4 7 4 Los usos del agua, Frecuencia, Calidad del Agua**

Como ya se planteó en la introducción de este capítulo, el suministro de agua al momento de la recolección de datos, constituía un problema serio para la comunidad

En los grupos de discusión se corroboró que la comunidad puede pasar hasta una semana sin el servicio de agua potable por lo que tienen que recurrir a

transportar agua desde otros sectores como Tierra Prometida , Chanel, Villa María Las respuestas de los-as participantes sobre cómo enfrentaban la falta de agua, hablaban de que las soluciones que tienen son básicamente tres,

- La mayoría compran agua
- En segundo lugar esperan al camión cisterna del IDAAN que no llega con la periodicidad necesaria
- En tercer lugar otros opinaron hacen uso de agua de los pozos insalubres del área

Con respecto a la frecuencia con que les llega el agua, los-as participantes de los grupos de discusión corroboraron la información al inicio de este capítulos, información que nos habla que el máximo de tiempo en que la comunidad disfruta de un suministro fluido de ésta es de 5 días seguido

Esto debido a que pese a contar con tuberías, la conexión clandestina que hicieron muchas familias ha hecho que el sistema colapse y esté afectada la presión del agua y su distribución En la actualidad, el 93% de las viviendas de la comunidad tienen conexión domiciliaria

En cuanto a la calidad del agua los-las participantes manifestaron que la calidad es buena Este aspecto generó controversias entre algunos participantes, particularmente los que tienen serios problemas con el suministro de agua Consideraron que las mejoras en el servicio es una necesidad urgente, sin embargo, se llegó al consenso de que era buena

En cuanto a los usos del agua, las respuestas de los grupos fueron similares en cada caso,

- Aseo personal
- Cocción de alimentos
- Para limpieza doméstica
- Para agricultura de subsistencia

Todos los usos que mencionaron los-as participantes, entrelazados entre sí, conforman escenarios de la vida de toda persona y a la vez permite el ejercicio de sus derechos como hablamos en el capítulo II

#### **4.7.5 Motivos expresados por las familias sobre las razones que sustentan un adecuado suministro de agua**

Los-as participantes de los grupos de discusión, debido a su larga lucha para tener una dotación de agua frecuente y adecuada en calidad, tienen ideas muy claras sobre las razones que sustentan la necesidad y derecho de contar con un adecuado suministro de agua pues han sido orientados-as sobre la necesidad de contar con dicha dotación por las entidades de salud. Entre las razones expusieron que el agua

- Les da derecho a la salud
- A comer alimentos en forma sana
- A vestir con dignidad
- A trabajar

La idea que persistió en forma muy clara entre los grupos era que el agua de buena calidad los alejaba de las enfermedades. Esta razón es muy evidente, por una parte el consumo de agua es necesario para la supervivencia humana en sí misma, sin agua no hay vida. El acceso al agua en buenas condiciones de calidad y cantidad es un requisito fundamental para evitar enfermedades de origen hídrico, que implican que las personas vean limitadas sus posibilidades de llevar a cabo actividades generadoras de ingresos que les permita sustentar sus precarios niveles de vida. El no poder asistir al trabajo, o desarrollar alguna actividad económica, por causa de enfermedades, o la menor productividad que implica el trabajar en condiciones de salud precaria.

También es importante destacar, que este problema impacta mucho a los niños y se da a largo plazo, los niños no pueden asistir a la escuela, o no pueden asimilar o rendir lo que se espera, como consecuencia de inadecuadas condiciones de salud.

#### **4.7.6 Disposición hacia la participación comunitaria, experiencias y expectativas**

Según el autor Sánchez Musito (1996), la participación en el campo comunitario se refiere a la intervención responsable creativa y activa de una persona en un determinado proceso. Es lograr que los pobladores se involucren activamente a través de su opinión y decisión, identificándose con las intervenciones, actividades que se desarrollen y mostrando iniciativas propias para resolver los problemas. Igualmente participación significa compartir los costos que son

necesarios para una ejecución sostenible de cualquier actividad de desarrollo

El objetivo final de la participación es que los beneficiarios se apropien de los resultados. Por lo cual se requiere motivación comunal permanente para realizar las intervenciones, actividades en la comunidad

La autora explica que en su experiencia en intervención comunitaria la insatisfacción y desconfianza de los pobladores es uno de los puntos de confrontación y rechazo de los pobladores para involucrarse, debido a la falta de credibilidad de que dicha intervención puede generar resultados positivos para ellos. Esta idea se entiende mejor al escuchar desde los propios involucrados las experiencias previas que habían vivido anteriormente

Los experiencias de utilización y aprovechamiento político por parte del gobierno local, hechos que han llevado a las comunidades sentir insatisfacción y desconfianza hacia las instituciones públicas, y resistencia a relacionarse con ellos. Los pobladores que participaron en los grupos de discusión enfatizaron que la opinión de ellos no es considerada, que las soluciones dadas por los gobiernos no resuelven los problemas de fondo sino que son "parches". Esto aunado a las innumerables promesas políticas incumplidas

Aunque pareciera contradictorio, pese a que los-as participantes de los grupos de discusión expresaron problemas de la comunidad que les producían insatisfacción



y desconfianza, cuando se les preguntó si habían pensado en dejar la comunidad e irse a vivir a otra área, el 90% (36) dijo que prefería quedarse. Aquellos que mencionaron su disposición a irse de la comunidad, (4) expresaron la necesidad de estar cerca de sus áreas de trabajo.

Estas opiniones son valiosas en la medida en que permiten construir procesos de participación comunitaria en el marco de la ejecución de programas y proyectos de infraestructura. Lo expresado por los participantes permite señalar que

- Las comunidades están dispuestas a asumir un papel responsable e importante en la gestión de programas y proyectos de infraestructura en el marco de una relación de respeto, confianza, con las instituciones encargadas del proyecto, para el logro de los objetivos comunes.
- Los consensos y acuerdos entre la comunidad y organismo, instituciones públicas o privadas dan legitimidad a las instancias y mecanismos identificados para la operatividad del proyecto.
- Se generan espacios para la resolución de conflictos o desacuerdos,
- El empoderamiento de la comunidad propicia que asuman nuevas y diferentes responsabilidades relacionadas con el bienestar de la comunidad.

La tabla N° 4 muestra que el 90% (36) del grupo mostró disposición a participar en el mejoramiento de la comunidad, dijo estar dispuesto a hacerlo de diferentes formas, incluso en más de una

**Tabla no 4**

**Formas en que los-as participantes manifestaron estar dispuestos a trabajar por su comunidad**

**Noviembre, 2013**

<b>Formas de participación</b>	<b>Respuestas</b>
Dando tiempo y trabajo	31
Trabajando	28
Cocinando	15
Dando cuotas	12
Enseñando a otros	10

Fuente grupos de discusión organizado por autora

Cuando preguntamos qué ampliaran el término "dar tiempo", los que habían respondido en esa categoría señalaron que estaban dispuestos-as a ir a reuniones en la comunidad, ir a citas con autoridades y cerrar calles si fuera necesario

#### **4 7 7 Tipos de Organizaciones a las que Pertenecían los Participantes**

En relación a las experiencias de trabajo en organizaciones, de los 40 participantes, 30 tenían experiencia de participación en algunas, incluso en más de una tal como refleja la tabla no 5

De acuerdo a ONU (1998), las organizaciones comunitarias son entidades que buscan resolver problemas que afectan a la comunidad y desarrollar iniciativas de interés para sus miembros. Esto exige la participación y articulación de actores organizados entre los cuales deben existir lazos de confianza, reciprocidad y cooperación. Existen organizaciones vecinales y comunitarias en todo el mundo, tanto en los países desarrollados y países en desarrollo, y pueden variar de un país a otro, y pueden existir diferencias importantes de una comunidad a otra. Por esa razón es esencial determinar cuáles son las formas de organización que ya existen y estudiar hasta qué punto pueden aprovecharse eficazmente.

**Tabla no. 5**

**Tipo de organizaciones a las que pertenecían los participantes**

**Noviembre, 2013**

<b>Tipo de organizaciones</b>	<b>Respuestas</b>
Comité de Agua	14
Grupos religiosos	12
Grupos deportivos	9
Organizaciones productivas	4
Grupos de padres de familia	9

Fuente: grupo de discusión organizado por autora

El tipo de organizaciones donde participaban los sujetos, son frecuentes en comunidades como las que nos ocupan y pese a la multiplicidad de problemas que señalaron, como es el caso de transporte, caminos, no se mencionó participación y/o existencia de comités de trabajo para la solución de estos

problemas, aunque en el Comité de Mejoramiento de la Comunidad, éste es un tema que asumimos, se trata

#### **4 7 8 Razones Para No Participar en Organizaciones**

De los participantes en los grupos de discusión 10 adujeron las siguientes respuestas para justificar por qué no participaban en las organizaciones (ver tabla no 6 )

**Tabla no 6**

#### **Razones para no participar en organizaciones**

**Noviembre, 2013**

<b>Razones</b>	<b>Respuestas</b>
No la conoce	8
Están politizadas	8
No los-as han invitado	6
No tiene tiempo	5

Fuente grupos de discusion organizados por autora

Observamos que al igual que en el caso anterior, hubieron respuestas múltiples por parte de los-as participantes de los grupos de discusión Parte de la discusión en este punto se centró en la segunda categoría, cuando se habló que los gobernantes de turno insistían en "apoderarse" de las organizaciones, aduciendo que esto llevaba al rechazo de la comunidad

Al preguntarle a los-as participantes qué necesitaban para fortalecer su vida en comunidad, dos ideas centrales salieron,

- ayuda para organizarse y trabajar como comunidad
- y capacitación para trabajar por su comunidad en la forma de empresas comunitarias

Expresaron que no habían tenido ayuda sostenida para lograr estas metas y les era importante lograrlas, de otra forma dijeron, era muy probable que siguieran siendo pobres

Las respuestas anteriores muestran que los-as pobladores participantes tenían conciencia sobre la importancia de la organización y el trabajo colectivo para lograr metas en beneficio del grupo. La experiencia de trabajar muchos años para lograr el desarrollo de su comunidad y de ellos mismos y haber alcanzado "menos de la mitad", o haber logrado sólo como dijeron algunos "llegar hasta la mitad del camino", los llevaba a aceptar la necesidad de más cohesión entre ellos en forma organizada y con apoyo social

#### **4.7.9 Percepción, Ideas, Inquietudes, experiencias y posturas sobre el acompañamiento social de los-as participantes.**

Las discusiones colectivas sobre el punto anterior llevó en los 3 grupos al tema sobre el acompañamiento social. Lo primero que indagamos era la percepción que tenían sobre el término. La Tabla no 7 nos muestra la interpretación que dieron del mismo

**Tabla no 7****Ideas de los-as participantes sobre el término acompañamiento social****Noviembre, 2013**

<b>Ideas</b>	<b>Respuestas</b>
Que estén contigo cuando tienes problemas	12
Que te lleven de la mano para obtener soluciones	11
Que te ayuden frente a los problemas	8
Que carguen contigo	4
Que no te ignoren que te apoyen	2
Paternalismo	2
No sé	1

Fuente Grupos de discusion organizados por la autora

Comenzamos la discusión de este punto armando una definición del término "acompañar", luego del término "acompañamiento" y luego del término "social"

Las primeras respuestas después de las definiciones básicas, fueron las que aparecen en la Tabla no 7 Ahí vemos que hubo pocas respuestas "inapropiadas" 6 en total si sumamos "que carguen contigo" y "paternalismo",

El resto de las respuestas tenía relación con los componentes claves del acompañamiento social que incluye, como ya vimos en el capítulo III de este informe, la responsabilidad de la(s) persona(s) usuaria en intentar organizar su propia estrategia, de utilizar los recursos a su alcance de forma eficaz, pero parte

igualmente de la constatación de las dificultades que las personas usuarias tienen con frecuencia para hacerlo

Se indagó después, si habían tenido experiencia sobre el acompañamiento social, como una experiencia colectiva, de la comunidad. En este punto las interpretaciones variaron. Muchos-as tenían confusión con procesos de orientación y asistencia técnica recibida, que respondían más a procesos de seguimiento con poca autonomía por parte de los sujetos.

Sobre la disposición a trabajar con procesos de acompañamiento social como comunidad, la respuesta fue positiva en forma unánime, pero no debemos desconocer las inquietudes que surgieron sobre el tema (ver Tabla no 8), incluso con más de una respuesta por participante.

**Tabla no 8**  
**Inquietudes de los-as participantes para trabajar con el acompañamiento**  
**Social a la comunidad**  
**Noviembre, 2013**

<b>Inquietudes</b>	<b>Respuestas</b>
Que se politice el proceso	20
Que no puedan participar todos	18
Que se desvíen de los objetivos	8
Que se cree paternalismo	2
Que se metan las iglesias	1

Fuente: grupos de discusión organizados por autora

Prevalecieron como inquietudes la politización del proceso de acompañamiento y el que pudiera haber cierto sectarismo. En esta última respuesta se hubo mayor concentración de respuestas de integrantes del sexo femenino.

Este último comentario llamó la atención en dos de los grupos, sobre todo a los varones que argumentaron en cada caso que las mujeres habitualmente llevaban la "voz" cantante para denunciar los problemas de la comunidad.

El siguiente capítulo, constituye una propuesta para fortalecer y/o mejorar el proceso de acompañamiento social/familiar a las comunidades con que trabaja el IDAAN en los proyectos de dotación de agua, y donde un componente esencial es la organización y desarrollo de la comunidad no sólo para la dotación de agua sino también para que dicho desarrollo sea sostenible.



## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL TRABAJO DE BASE COMUNITARIO DEL IDAAN A TRAVES DEL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL**

## 5.1 Antecedentes

El acompañamiento social, también llamado acompañamiento familiar, como ya planteamos en el capítulo III de este informe, no es nuevo como forma de trabajo de las ciencias sociales. Desde los años 50 la literatura refleja que lo utilizaron muchos gobiernos de Europa dentro de programas de organización comunitaria para enfrentar el estado de devastación en que quedó dicho continente producto de dos guerras mundiales.

En América Latina tampoco es nuevo, se intensificó su uso hace unos 30 años y sigue estando presente como estrategia de trabajo en un continente donde la pobreza y la inequidad sigue existiendo.

El acompañamiento social, en términos de sus objetivos, es una forma de accionar sobre individuos, familias y comunidades, orientadas a desarrollar entre sus integrantes y como colectivos relacionados entre sí, para alcanzar mejoras en su situación actual, mediante el estímulo y desarrollo de sus potencialidades.

El IDAAN, si bien no de forma sistemática emplea el modelo de acompañamiento social en el desarrollo de programas comunitarios de sensibilización y organización de la comunidad, cuando trabaja en la **dotación de agua**, en proyectos de infraestructura. Nuestra experiencia en trabajos comunitarios realizados a nivel nacional, nos indica que generalmente estos son realizados a solicitud de sus pobladores, en especial los de las áreas periurbanas motivados por la diversidad de problemas que confrontan, en especial la falta de agua.

potable, y alcantarillado donde se ve afectada la calidad de vida de las familias, y sus derechos humanos ya que el agua es un derecho y una necesidad vital para la vida. Entonces, producto de la **"llamada" de la comunidad**, el IDAAN trata de apoyar a través de ajustes a sus cuentas morosas y reuniones con los líderes, para determinar de qué forma puede mejorar el servicio, y a estas reuniones solamente asisten los técnicos. No existe un procedimiento, un plan, un programa para la atención de las comunidades, porque no es solamente el problema de las deudas de los clientes, sino también problemas como la falta de cultura de agua. Éstas son áreas donde hay problemas con las redes de distribución debido a la topografía menos favorable de estas comunidades, y el gran porcentaje de clandestinidad de usuarios, fugas en el sistema. El agua no le va llegar regularmente, ni con la presión adecuada. Por lo tanto se requiere la educación a los pobladores.

Actualmente no se ha establecido una hoja de ruta para la atención y capacitación de las comunidades. El departamento de Gestión Social, del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales, no realizan el acompañamiento social, sólo cuando las comunidades son beneficiarias de algún proyecto de agua y alcantarillado financiados por Instituciones financieras internacionales, y eso no se da todos los días. Mientras tanto, las comunidades de nuestro país en especial las ubicadas en áreas periurbanas los sistemas de agua potable están vandalizados, deteriorados, abandonados por la institución que es la responsable de velar por su buen estado y funcionamiento, que algunas áreas de nuestro

país el agua potable se derrocha y se pierde, mientras en otras áreas es escasa debido a las fugas y presión insuficientes, además de innumerables problemas que presentan las comunidades. Son comunidades excluidas de los beneficios que produce el agua potable y el saneamiento tanto en la salud, mejoramiento de las condiciones de vida y dignificación de las personas.

Según informe de la Asociación de Entes reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas (ADERASA) del 2012, el promedio de consumo de agua diario de cada panameño es de 370 litros diarios, es más del doble de la media internacional que es de 145 litros al día. De hecho Panamá es considerado el país latino que más agua potable produce y consume. Sin embargo, la cobertura del servicio de agua no es por igual. Esto es un indicativo de la falta de conciencia y sensibilización en cultura de agua en nuestro país. Por lo que las instituciones rectoras en el tema del agua que son Ministerio de Salud, Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales, como la Autoridad de Servicios Públicos deben formular políticas y estrategias de agua y saneamiento orientadas a la población más pobre, como también a las instituciones de financiamiento y proyectos al priorizar sus inversiones, y en el mejoramiento de la eficiencia de los servicios, haciendo esfuerzos en proveer un mayor acceso de los pobres a estos servicios con políticas de financiamientos, y/o acceso a la compra de materiales que les facilite el acceso a estos servicios.

Por esa razón estamos recomendando una propuesta de acompañamiento social, un procedimiento de trabajo adecuado a diferentes situaciones, y en donde la

metodología de capacitación se caracteriza por ser pedagógica. Se presentan actividades grupales, talleres, juegos, dibujos, esquemas, mapas, material audio visual, concurso en las escuelas de la comunidad sobre el tema del agua, grupos focales, asambleas comunitarias, grupos de mujeres ya que estas ejercen un rol importante en la vida social y productiva de la familia.

En resumen somos de la opinión que la capacitación genera espacios que permiten los intercambios de opiniones, ideas, capacidad de discusión y negociación, y la búsqueda de solución a los problemas que aquejan a la comunidad, y motivan un mayor protagonismo por parte de la comunidad en cualquier proceso de intervención social.

## **5.2 Justificación**

Presentamos un resumen de los principales hallazgos de la investigación de campo, además, la opinión y percepción de la población estudiada sobre a) La vida en comunidad, b) Usos del agua, c) Disposición hacia la participación comunitaria, experiencias y expectativas d) La percepción, experiencias y posturas sobre el acompañamiento social.

Respecto al comportamiento de la variable sexo y edad la mayoría de los padres de familia encuestados el 65% tenían menos de 40 años, se concentraba entre los 28 y 42 años con predominio del sexo masculino.

Es decir que el grupo de padres de familia bajo estudio es una población joven con gran potencial productivo en términos laborales y de aprendizaje.

En cuanto al resto del grupo familiar la población total es de 315 personas con predominio del sexo femenino 57 5%, y que en el segmento del grupo mayor de 15 años presenta una mayor presencia

En cuanto a los salarios de los jefes de familia estudiados, estos reciben salarios menores al salario mínimo existente en nuestro país que es de B/ 445 12 y B/ 490 88 a partir del 1 de enero del 2012 Esto nos dice que las actividades económicas de los jefes de familia representados en su mayoría por el sexo masculino 84%, es insuficiente para la satisfacción de las necesidades básicas, y no son sujetos de crédito Trabajan como criadores de animales, agricultura, trabajos en servicios personales, recicladores

En cuanto al tamaño del hogar se encontró que la mayoría 74 6 % de las familias están compuestas por más de 5 miembros

Respecto al nivel educativo de los jefes de familias estudiados, puede mencionarse que el 60 3 tenía como máximo estudios la educación primaria completa, mientras que el 22 2% tenía algún grado de estudios secundarios y un 6 3% es analfabeta En cuanto a la escolaridad del resto de los miembros de la familia mayores de 15 años el 50 2% tenía educación primaria completa, el 40 6 secundaria completa, y el 9 2% se encuentran estudiando algún nivel de educación secundaria

Esto nos permite plantear que la mayoría de los jefes de familia posee bajo nivel de escolaridad lo que no les permite optar a un mejor empleo y percibir mejores salarios. Mientras que el resto de los miembros de la familia mayor de 15 años cuenta con potencial de aprendizaje, capacitación y desarrollo laboral.

En cuanto a los temas de los grupos de discusión realizados con la población corresponde: a) vida en comunidad b) usos del agua c) la participación comunitaria experiencias y expectativas d) las experiencias y posturas sobre el acompañamiento social.

Al respecto vemos que del total de los 40 participantes a los grupos de discusión el 55% (22) eran mujeres, mientras que el resto 45% (18) eran masculinos. El 62% tenían más de 20 años de residir en la comunidad. Y que las razones de haber llegado a vivir en esta comunidad el 38% respondió a la necesidad de mejorar su calidad de vida y las de sus familias, obtener un mejor trabajo y tener escuelas más cerca para sus hijos. La mayoría son familias migrantes de zonas rurales del interior del país empujados a abandonar sus tierras por múltiples motivos, y a la no existencia de políticas sociales dirigidas a estas personas a adquirir por medios legales una vivienda digna.

Es importante destacar la cantidad de mujeres que participaron en los grupos de discusión sobrepasando la cantidad de hombres, esto nos indica que la participación de la mujer en los proyectos, programas de agua y saneamiento es importante porque dentro de la familia es la encargada del hogar, de los niños, se

su higiene y alimentación, ella se convierte en el principal agente de cambio dentro del proceso de capacitación para poder conseguir el cambio de hábitos en la familia con el uso del agua y saneamiento. Por lo que en dichos proyectos la mujer juega un papel fundamental para hacer los proyectos sostenibles por lo que las actividades a realizar deben facilitar, fomentar su participación.

Respecto a lo que más les gustaba de su comunidad, y lo que menos les gustaba, el 100% de los participantes manifestó que lo que más le gustaba era el hecho de que su comunidad Nueva Esperanza aunque pobre era unida y tranquila, se ayudaban entre sí, y tenían familiares cerca. En cuanto a lo que menos les gustaba el 88% manifestó que el problema de la falta de agua potable, le sigue falta de transporte, falta de sanidad ambiental, y la indiferencia del gobierno ante sus problemas.

En cuanto a los usos del agua los participantes mostraron la importancia que tiene el agua respecto a otros servicios públicos, se menciona por orden:

a) frecuencia   b) calidad del agua   c) usos

Los participantes señalaron que el servicio de suministro de agua es deficiente. Se mencionó que este servicio presenta muchos inconvenientes para los pobladores de la comunidad en términos de salud, seguridad, tiempo, comodidad, dinero.

En relación a la frecuencia con que les llega el agua, del análisis de los-las participantes en los grupos de discusión se sabe que las condiciones del servicio de agua potable son diferentes, lo cual está asociada con la ubicación geográfica.



de la comunidad. Muchas comunidades asentadas alrededores de la ciudad no tienen infraestructuras adecuadas por lo que los pobladores optan por sistemas de almacenamientos disponibles en sus viviendas. Ese es el caso que nos ocupa la comunidad Nueva Esperanza, las partes altas de la comunidad el problema del suministro de agua es más crítico, por la prolongada falta de agua en sus viviendas, hay limitantes para la realización de todas las actividades que se requieren, lo cual ha llevado en algunos casos a crear sistemas de uso y almacenamiento de agua potable, compra de agua. A las partes bajas les llega el agua hasta 5 días seguido después se quedan hasta una semana sin agua. Los participantes mencionaron comportamientos como cambios en su rutina diaria, transportar agua de otros sectores, esperar despierta hasta altas horas de la noche y madrugada que llegue el agua, y si llega se queda como dos horas al pendiente que se llenen todos los recipientes, prefieren eso a quedarse sin agua. Esto afecta sistemáticamente la vida cotidiana de los miembros del hogar que se han visto en la necesidad de modificar la rutina diaria, especialmente las personas encargadas de las labores del hogar. Entre las soluciones que mencionaron los participantes para enfrentar la falta de agua son tres: compran agua, esperan el camión cisterna, hacen uso de agua de los pozos insalubres del área.

Es importante destacar que los-las participantes de los grupos de discusión mencionaron que otra situación que afecta la frecuencia del agua en la comunidad es que pese a que la comunidad Nueva Esperanza el 93% de las viviendas

cuentan con conexión domiciliaria, muchas familias se han conectado clandestinamente al sistema de agua potable haciendo que el sistema colapse existan fugas de agua , y se vea afectada la presión de agua en las partes altas y bajas

Por su relación con la salud, la calidad del agua es de mucha importancia, la calidad del agua la determinan los usuarios respecto al sabor, limpieza y pureza que se percibe a simple vista Los participantes argumentaron que la calidad del agua que reciben es buena

En cuanto al uso del agua las respuestas de los grupos se centraron principalmente para realizar actividades del hogar , que implican desde la limpieza hasta la elaboración de los alimentos y las relacionadas con higiene personal y para la agricultura de subsistencia Todas estas actividades demandan en mayor o menor medida un uso del vital liquido de manera cotidiana para llevar a cabo “ una vida normal ”

Respecto a los motivos expresados por los participantes sobre las razones de contar con un adecuado suministro de agua en su hogares expusieron las siguientes razones les da derecho a la salud, a comer alimentos en forma sana, a vestir con dignidad, a trabajar

La idea que persistió de manera unánime en los participantes era que el

acceso al agua de buena calidad es una necesidad básica humana para las personas y familias para tener un nivel de vida adecuado y digno, y que ellos el agua es un derecho fundamental

Con respecto a estas opiniones podemos concluir que el acceso y buena calidad del agua es vital para la supervivencia humana en sí misma Sin agua no hay vida Además, es un requisito fundamental para evitar enfermedades que causan detrimento a las actividades de las personas y que no les permite alcanzar su potencial productivo y de bienestar

Una consecuencia importante de la falta de acceso al servicio de agua potable es el hecho de que las familias se ven obligadas a abastecerse de fuentes alternativas que proveen agua, no siempre potable, y/o compra de agua en camiones tanque o agua embotellada, o la necesidad de usar agua de pozos, insalubre representan gastos que superan varias veces los costos usuales de este servicio público

Otra dimensión importante que se relaciona con la falta de acceso al servicio de agua potable, y que afecta principalmente a los grupos de personas más vulnerables de la sociedad mujeres, niños, niñas y que es usual en las comunidades rurales y periurbanas que sean estas las personas encargadas de las labores de acarreo de agua desde diversas fuentes, estas familias generalmente de bajos ingresos , tienen que adoptar otras medidas como el almacenamiento y compra de agua embotellada Además, los participantes

consideraron injusto el tener que pagar por un servicio poco confiable, baja presión de agua. El tiempo y el esfuerzo asociado a ello impiden un uso más productivo de las capacidades de estas personas, afectando por ende sus posibilidades de acceder a diversas fuentes de ingreso.

Según el documento ( Diagnóstico de la situación de los servicios de agua y saneamiento en relación con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, del BID, 2007) A pesar del alto nivel de acuerdo logrado en cuanto a las Metas del Milenio, el avance efectivo en cumplirlas ha sido relativamente lento. Su cumplimiento implica en América Latina inversiones por un total de unos B/ 31 billones en agua potable y saneamiento. Si la meta es dar servicio universal la inversión total necesaria alcanza a unos B/ 52 billones, sin considerar las necesidades de disposición final adecuada de aguas servidas, que por sí sola alcanzarían otros 20 billones.

En cuanto a la opinión de los participantes a su disposición hacia la participación comunitaria, experiencias y expectativas. El 90% del grupo mostró disposición a participar en el mejoramiento de la comunidad y estar dispuesto a hacerlo de diferentes formas como incluso en más de una: dando tiempo y trabajo 78%, trabajando 70% , cocinando 38%, dando cuotas 30% , enseñando a otros 25%.

Cada persona constituye un recurso valioso para el desarrollo de la comunidad. Es importante que en las actividades que se realicen para el mejoramiento,

participe la población y compartan decisiones importantes sobre el agua, higiene, saneamiento ambiental, entre otros constituyéndose en responsables de la realidad que viven ya que las alternativas de cambio van a depender de las acciones personales, familiares y comunitarias

En los grupos de discusión los participantes mostraron la disposición a participar en el mejoramiento de la comunidad, y de diferentes formas, como ir a las reuniones, ir a citas con autoridades y cerrar calles si fuera necesario Sin embargo, otros de los participantes adujeron las siguientes respuestas para justificar por qué no participaban en las organizaciones no las conoce, están politizadas, no lo invitaron, no tienen tiempo

En relacion a las experiencias de trabajo en organizaciones comunitarias de los participantes de los grupos de discusión , de los 40 participantes el 75% tenían experiencias de participación en más de una organización comunitaria

La opinión de los participantes en cuanto a lo que necesitaban para fortalecer su vida en comunidad fueron ayuda para organizarse, trabajar como comunidad, capacitación para trabajar por su comunidad Expresaron que no habían tenido ayuda sostenida en cuanto a capacitación para lograr las metas y que era importante lograrlas Estos datos obtenidos nos permite señalar que los-las pobladores participantes en los grupos de discusión están claros que la

organización comunitaria constituye un factor fundamental de la vida política de la sociedad se conforman generalmente con el objeto de motorizar algún tipo de demanda insatisfecha de la comunidad, con el fin de arribar a la solución de necesidades y problemas apremiantes. También es importante señalar la falta de capacitación para enfrentar y solucionar las diferentes problemática que están confrontando. Consideramos además, que la capacitación no debe ser solamente transmisión de conocimientos, sino el análisis y discusión de la realidad de la problemática que aqueja a la comunidad. Estos constituyen elementos educativos movilizadores para el logro de sus objetivos que se plantean que es responder a sus verdaderas necesidades y lograr que la población tenga un rol protagonista en el proyecto ó programa a ser ejecutado.

Según Ibañez (2008), la participación comunitaria se entiende como una toma de conciencia colectiva de toda la comunidad sobre factores que frenan el crecimiento, por medio de la reflexión crítica y la promoción de formas asociativas y organizativas que facilita el bien común, es decir se pretende vincular a la comunidad para la a) investigación de sus propios problemas, necesidades y recursos existentes b) ejecución de proyectos mancomunados entre las comunidades y las Instituciones c) evaluación de las actividades que se realizan en cada proyecto.

En relación a la percepción, experiencias y posturas de los participantes sobre el acompañamiento social. Inicialmente se solicitó a los-las participantes definir los términos acompañar, acompañamiento, y social. Las principales definiciones

tenemos que el 30% opino que “ estar contigo cuando tienes problemas “ el 28% opino “ que te lleven de la mano para obtener soluciones” el 20% que te ayuden frente a los problemas, el 10% que carguen contigo

También se investigó si los participantes de los grupos estaban dispuestos a trabajar con procesos de acompañamiento social la respuesta fue 100% positiva Pero sí surgieron inquietudes sobre el tema, y con más de una respuesta por participante “ que se politice el proceso 50%, “ que no puedan participar todos 45%, “ que se desvíen de los objetivos 20%

En esta línea de pensamiento podemos concluir que en la comunidad Nueva Esperanza, el problema de la participación de la comunidad está relacionada según los participantes en los grupos de discusión por el hecho de no ser incluidos para la identificación de sus problemas y necesidades, aunque si participan en la solución No tienen poder de decisión para conseguir la solución y el uso de los recursos disponibles que generalmente lo deciden las estructuras de gobierno en las diferentes instancias externas que son las que conciben el plan o proyecto, alcaldías, asamblea de diputados entre otros, en estrecha relación con dirigentes y líderes de la comunidad Sin implicar a la población desde el principio en el proceso Por esa razón hubieron respuesta de la politización de los procesos de intervención comunitaria, que han creado insatisfacción y

desconfianza hacia las Instituciones públicas y renuencia en algunos pobladores a relacionarse con ellos

### **5 3 Lineamientos Estratégicos para el Acompañamiento Social**

El IDAAN, dentro del marco del Programa PASAAP, ya descrito en el capítulo I de este informe, dentro del cual está incluida la comunidad de Nueva Esperanza, utiliza un modelo denominado "Acompañamiento Técnico y Social" propuesto por el Banco Mundial para trabajar con las comunidades de base en los proyectos de **dotación de agua, provisión de alcantarillados, medidores creíbles y colección de tarifa** (Ver tabla a continuación no 1) , Sin embargo existe gran cantidad de problemas en las comunidades de nuestro país que requieren acompañamiento social dado el impacto social negativo en la población en especial las áreas más pobres , y según nuestra experiencia contar con infraestructura de agua y saneamiento que no funciona adecuadamente por las razones explicadas anteriormente, no deriva necesariamente en un cambio favorable en las prácticas de higiénico sanitaria y ambiental de los miembros de una comunidad Por lo que la propuesta incluye implementar el acompañamiento social no solamente para proyectos de infraestructura, sino además, programas con una estrategia de capacitación, comunicación, difusión, información, que le dé especial atención a la participación de la comunidad, a través de la formulación de un modelo pedagógico adaptado a la realidad de la comunidad para desarrollar



procesos de capacitación y organización de la comunidad con apropiación y construcción del conocimiento, buscando promover cambios de comportamientos tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de la población

Según Quiroz y Faysse, (2005) Las metodologías participativas de fortalecimiento y desarrollo de capacidades permiten desarrollar una cultura de deberes y derechos sobre los servicios, el medio ambiente, el cuidado del agua, los mismos deberán expresarse en las actividades resultados y metas

Tenemos conocimientos de proyectos de alcantarillado sanitario donde no se incluyó el acompañamiento social a la comunidad, después de terminado el proyecto la población rehúsa conectarse al alcantarillado sanitario, prefieren seguir usando letrinas

Actualmente en el Idaan el modelo de acompañamiento social es desarrollado por una agencia de consultoría privada que además recibe apoyo del personal técnico del IDAAN, específicamente de un-a especialista en Trabajo Social. Estas empresas contratistas generalmente vienen ya con su personal extranjero que deberán adecuar en conjunto con personal del Idaan (contraparte) los materiales educativos, comunicacionales, informaciones, etc

El modelo se desarrolla en seis fases que incluye, el contacto inicial con entes involucrados, los diagnósticos necesarios, pasando por la verificación de la demanda, los procesos de diseño, contratación y licitación. La ejecución de la obra

constituye la cuarta fase, pasando luego a la entrega de la obra, para concluir en la fase seis que incluye una evaluación post después de seis meses de operación, un sondeo de opinión de los beneficiarios, reforzamientos de mensajes claves a la comunidad

En nuestra experiencia y opinión, cabe la oportunidad y necesidad de reforzar o fortalecer el proceso de acompañamiento social cuando la comunidad, ya recibida la obra, asume responsabilidades sobre el buen uso del sistema instalado y pago de tarifa, para garantizar la sostenibilidad de la obra y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, es decir a partir de la quinta etapa. Este es el punto crítico luego de la finalización de los proyectos de agua y alcantarillados cuando todos consideran que el problema fue solucionado. La motivación para participar, que había nacido del conflicto -tener una necesidad vital insatisfecha- se reduce, y los proyectos se mantienen si hay una organización con responsabilidades claras que cuente con el apoyo de los beneficiarios del proyecto, igualmente el apoyo del acompañamiento social de las instituciones, principalmente el Iddan con programas de capacitación que impida que el interés colectivo por el sistema no decaiga, y así asegurar el cumplimiento de las metas del programa,

- Oferta de agua
- Alcantarillado funcionando,
- Medidores creíbles y colección de tarifa

#### **5 4 Premisas Básicas**

- 5 El acompañamiento social es una estrategia metodológica de formación y nación colectiva que propende que la población reconozca, exija sus derechos, actúe de manera corresponsable para aportar a la transformación social de las comunidades
- 6 El acompañamiento social propicia el fortalecimiento de capacidades y la apropiación de conocimientos en las familias y colectivos para producir cambios en las actitudes y prácticas que les permita transformar sus condiciones de vida y a generar un creciente protagonismo ciudadano de sus integrantes y de sus organizaciones
- 7 El acompañamiento social se constituye en escenario para avanzar en el cumplimiento de sus metas sociales, el afianzamiento de su misión y la contribución a la construcción de un tejido social que potencie y fortalezca a las comunidades
- 8 El acompañamiento social es Construcción de convivencias a partir de la solidaridad el respeto a las capacidades y diferencias, la comunicación, la concertación, la solución pacífica de los conflictos

#### **5 5 Objetivos de la Propuesta**

- Generales
  - Desarrollar y cumplir con la promoción, sensibilización, movilización, organización y capacitación de la población, para su participación responsable en la ejecución de programas, obras de

infraestructura de agua y alcantarillado, que permita la adopción de prácticas adecuadas para el uso eficiente de los servicios contribuyendo de esta forma a mejorar La calidad de vida de la población beneficiaria

- **Específicos**

- Promover y sostener la participación activa y organizada de los pobladores de la comunidad en todo el ciclo del proyecto y programas de agua y saneamiento, a través de acciones de información, difusión, capacitación y comunicación para que se apropien e internalicen los alcances y beneficios que otorgan estos servicios
- Promover en los pobladores de la comunidad una cultura sanitaria que impulse los procesos de capacitación en temas sobre cultura de agua, pago del agua, uso racional del agua potable, almacenamiento adecuado del agua, utilización responsable de los servicios de agua y saneamiento, cuidado del medio ambiente, la práctica de higiene familiar y comunitaria, enfermedades de origen hídrico, educación sanitaria A fin de lograr cambios de comportamientos en los pobladores

- Difundir a los usuarios sus deberes y derechos, sanciones por el mal uso del servicio de agua y alcantarillado
- Establecer las condiciones sociales adecuadas que permitan la ejecución del proyecto, ó programa, dentro de los plazos establecidos en un clima de paz social

## **5.6 El proyecto ó programa estará conformado por las siguientes fases:**

### **A Planificación:**

El personal clave y los equipos multidisciplinarios planifican sus actividades con la estrategia centrada en la participación comunitaria, donde interactúan los actores involucrados, y ejercen roles concertados, con el propósito de que la comunidad desarrolle su capacidad de gestión y servicios

Las actividades en la fase de planificación son las siguientes

- Realizar talleres de planificación a lo interno del equipo
- Elaborar un plan de acompañamiento social estableciendo objetivos, estrategias, actividades, cronograma general
- Presentación del equipo interdisciplinario con los comités o directiva de la población beneficiaria
- Reuniones interinstitucionales municipio, ministerio de salud, MIVI, MOP
- Revisión de planos urbanos, tenencia de la tierra, convenios de colaboraciones, responsabilidades de las partes

- Identificación de las condiciones sociales, y situación de las condiciones sociales y situación de las infraestructuras de agua y saneamiento existente
- Identificación de las organizaciones existentes en la comunidad

## **B Promoción**

Se promoverá la importancia de la participación sostenida y responsable de los pobladores, hombres y mujeres para el buen desarrollo del Proyecto

Las actividades a realizar como mínimo en cada una de las habilitaciones urbanas, son las siguientes

- Coordinaciones y reuniones informativas de promoción del proyecto con participación de dirigentes reconocidos y líderes de opinión
- Promover asambleas informativas donde se describa el Proyecto y el rol de la población en la ejecución del Proyecto
- Realizar censo participativo en cada habilitación del proyecto
- Formulación de línea base
- Implementación del Plan de Contingencias

- Registro fotográfico y video de las zonas de ejecución de la intervención Social
- Elaboración de materiales educativos correspondientes a la siguiente etapa de Difusión

### **C. Etapa de Difusión del Proyecto**

- Plano de diseño de la habilitación con trazo preliminar de las redes de agua potable y alcantarillado sanitario en función de la topografía del terreno y puntos de empalme
- Plan de actividades de la población
- Lotes y manzanas ubicadas e identificadas según plano de trazado y lotización
- Vías de acceso libres para la ejecución de la obra
- Dirigentes y líderes reconocen la situación sanitaria de su comunidad
- Dirigentes y líderes reconocen la situación organizacional de su comunidad
- producción de los materiales educativos a emplear en la siguiente etapa de Organización y Capacitación, aprobados por Idaan y consorcio del proyecto
- Registro fotográfico y video
- Informe cierre de Etapa

### **D Organización y Capacitación**

En la presente etapa de Organización y Capacitación se implementará actividades orientadas a generar una cultura de responsabilidad entre los pobladores,

difundiendo y promoviendo la importancia de la organización y participación comunitaria, el uso adecuado de los servicios de agua potable y alcantarillado para que funcionen de manera eficiente con la conectividad de los módulos sanitarios a las redes, operación y mantenimiento preventivo, cuidado de las instalaciones, prácticas de higiene adecuadas, uso racional del agua, pago del agua, cuidado de los sistemas, educación sanitaria, enfermedades de origen hídrico. Además, se ejecutará la campaña de firma de contratos de prestación de servicios de agua potable y otras acciones que garanticen la incorporación de los usuarios a los sistemas.

Las actividades a realizar con los titulares de lotes, como mínimo, son las siguientes:

- Talleres de Capacitación sobre "Conexiones domiciliarias e instalaciones sanitarias que mejoran la salud familiar y vecinal"
- Promoción y verificación de instalaciones de agua, cultura de agua, Pago del agua, uso racional del agua
- Realizar campaña de instalación de medidores, que incluye la suscripción por parte de los beneficiarios
- Implementación del plan de trabajo de acompañamiento social en obra, atención de incidencias y situaciones generadas como consecuencia de la obra en el abastecimiento del agua mediante carros cisterna



- Taller de formación de promotores ambientales "Higiene, prácticas saludables, almacenamiento de agua
- Taller de formación de promotores ambientales "Taller de Educación Sanitaria"

## **E Evaluación**

- Se determina de manera sistemática y objetiva la relevancia, eficacia, eficiencia e impacto del programa o proyecto según sus objetivos, o sea la evaluación consiste en la verificación de que dicho camino efectivamente esté conduciendo a las mejoras en las condiciones de vida que se buscaban promover
- Nos lleva al resultado del trabajo Se realiza una comparación de la situación inicial para determinar en que medida fueron dándose los cambios de manera favorable

## **F Diseminación de los Resultados**

- Es la difusión efectiva de programas ejecutados a la comunidad donde se implementó el programa ó proyecto , y a otras comunidades organizadas
- Al presentársele a la comunidad los resultados obtenidos, ésta los analiza y plantea sus opiniones o sugerencias sobre el modelo que se aplicó

- Se muestra a la comunidad los factores que se fortalecieron y la importancia de la consecución de acciones

Estas fases como procesos de intervención comunitaria busca realizar un trabajo con la comunidad y aplicar a la vez una metodología que puede ser incorporada por la comunidad, las estrategias, actividades y secuencias son claras a fin de facilitar la apropiación del recurso por parte de la comunidad

En este sentido el profesional de Trabajo Social asume un compromiso muy especial en la consecución de una mejor calidad de vida de las personas y del bienestar de las comunidades, facilitando el cambio y uso de recursos, promoviendo un desarrollo sostenible que oriente a un cambio social favorable para las futuras generaciones

## **5.7 Sostenibilidad de las Obras de Infraestructura y el Acompañamiento Social**

Nuestra propuesta de fortalecimiento del modelo de trabajo que sigue el IDAAN, se enmarca en las **dos estrategias metodológicas** que citan todas las propuestas que tratan de garantizar en las comunidades de base una relación estrecha e interdependiente entre la sostenibilidad de las obras de infraestructura –como es el caso de la dotación de agua y el acompañamiento social

De acuerdo a la Guía de Acompañamiento Social para los Proyectos de Infraestructura, de la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional de Colombia (2012) la sostenibilidad de los proyectos de infraestructura se entiende como una característica esencial que le da sentido al

proceso de construcción y estas obras son sostenibles en cuanto perduran en el tiempo y en las condiciones físicas y funcionales adecuadas, prestan los servicios para los cuales fueron hechas y continúan impactando positivamente en el capital humano, social, institucional, ambiental y económico a través de la generación de oportunidades que son aprovechadas por los actores locales para contribuir al desarrollo local

De acuerdo a la misma fuente, no se trata sólo de asegurar recursos económicos y esquemas de administración para que las obras se mantengan prestando los servicios, la sostenibilidad tiene varias dimensiones como ya se dejó ver en párrafos anteriores

- Humana
- Social
- Institucional
- Ambiental
- Económica
- **Sostenibilidad humana.** Significa que la obra pública y los servicios que ofrece son sostenibles en cuanto contribuyen a mantener y a favorecer el desarrollo del capital humano, sea cual sea el tipo de obra
- El **capital humano** comprende los bienes privados de cada persona, a diferencia de los que posee la comunidad, institución o sociedad. Hacen, de acuerdo a este modelo, parte de éste la salud, la educación, las destrezas y

habilidades, el liderazgo, la iniciativa, capacidad de acceder a los servicios, el conocimiento, la tradición, y la “sabiduría” —el saber vivir—

Para sentar las bases de la sostenibilidad del capital humano se requiere promover la salud y la nutrición, maternas, los nacimientos seguros y el cuidado en la infancia

- o **Sostenibilidad social** La obra pública y los servicios que ofrece son sostenibles en cuanto contribuyen a mantener y a favorecer el desarrollo del capital social

El capital social se refiere a inversiones y servicios que crean la infraestructura básica de la sociedad. Reduce los costos del trabajo en conjunto y facilita la cooperación.

La participación comunitaria de manera sistemática, una sociedad civil fuerte y un gobierno robusto generan confianza. La cohesión comunitaria para generar un beneficio mutuo, las interrelaciones entre grupos de personas, la reciprocidad, la tolerancia, la compasión, la paciencia, el hacerse compañía, los estándares comúnmente aceptados de honestidad, disciplina y

ética, normas o reglas, leyes, la información, las interrelaciones culturales y religiosas, promueven la sostenibilidad social. Por estas razones, la violencia es un costo enorme generado por una inadecuada inversión en el capital social y la ruptura social es una de las barreras más grandes para lograr la sostenibilidad.

**Sostenibilidad institucional** La obra pública y los servicios que ésta ofrece son sostenibles en cuanto contribuyen a mantener y a favorecer el desarrollo del capital institucional.

El capital institucional se refiere al modelo de gestión gubernamental y al estado de derecho. Hace alusión a un gobierno con calidad inteligente, que provee los servicios públicos y el fomento económico y social a través de políticas públicas eficaces y eficientes, en un esquema desburocratizado, transparente y que opera con simplificación administrativa.

El estado de derecho se sustenta en la formación y desarrollo del capital institucional de una sociedad y se caracteriza por tres elementos fundamentales:

- a) reglas del juego claras (leyes y reglamentos),
- b) organizaciones transparentes y
- c) un sistema de vigilancia que haga cumplir las reglas del juego con transparencia, eficacia y con los mínimos costos de transacción.

- **Sostenibilidad ambiental:** La obra pública y los servicios que ofrecen son sostenibles en cuanto contribuyen a mantener y a favorecer el desarrollo del capital ambiental.

La sostenibilidad ambiental está orientada a mejorar el bienestar humano protegiendo el capital natural. El capital natural comprende el agua, el suelo, el aire, los minerales y los servicios del ecosistema. El ambiente incluye las fuentes de materiales usados para las necesidades humanas y para asegurar la capacidad de reducir los efectos nocivos a través del reciclaje de desperdicios, previniendo daños en el ecosistema.

- **Sostenibilidad económica:** La obra pública y los servicios que

ofrece son sostenibles en cuanto contribuyen a mantener y a favorecer el desarrollo del capital económico La sostenibilidad económica tiene que ver con la preservación o

mantenimiento en el tiempo a) del capital económico invertido

en el proyecto de infraestructura, b) de los beneficios (ingresos,

ahorro y capital acumulado) obtenidos, y c) de la tasa de retorno

de la inversión

### **5.8 Indicadores de sostenibilidad de los proyectos de infraestructura**

Para cada una de las dimensiones que antes hemos definido, los profesionales a nivel de campo deberán delimitar o establecer las formas o evidencias que indican la sostenibilidad del proyecto en esta caso los proyectos de dotación de agua

La guía antes citada propone el siguiente esquema, cuya adopción recomendamos como parte de la metodología del modelo de acompañamiento social que adopte el IDAAN

**Tabla no. 9**  
**Evidencias de sostenibilidad de Proyectos de Infraestructura**

<b>Dimensión</b>	<b>Evidencias de Sostenibilidad</b>
Dimensión humana y social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proyecto es reconocido por todos</li> <li>• Los actores sociales comprenden la sostenibilidad y la lideran</li> <li>• La obra presta servicios teniendo en cuenta intereses generacionales</li> <li>• El proyecto favorece la resolución de conflictos</li> <li>• El proyecto genera hábitos positivos en</li> </ul>

	<p>la comunidad y los refuerza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proyecto permite a la comunidad la autogestión</li> <li>• A través del proyecto se reconoce, valora y rescata la identidad y las culturas sociales</li> </ul>
Dimensión Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La obra genera impacto positivo en el interés privado</li> <li>• La obra tiene una alta frecuencia de uso</li> <li>• El proyecto tiene asegurados recursos económicos por dos años y genera ingresos</li> <li>• Las personas que hacen uso de la obra y sus servicios pagan oportunamente por ellos</li> </ul>
Dimensión ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La obra está bien ubicada</li> <li>• La obra está ambientada al entorno</li> <li>• La obra y su entorno inmediato se encuentran en buen estado</li> <li>• Se realizan oportunamente controles al impacto ambiental negativo que genera la obra</li> </ul>

## **6. Programa de Capacitación**

Frente a todo lo anteriormente planteado nos lleva a concluir que se deben realizar acciones educativas a la comunidad, que es la mejor herramienta para los cambios de comportamientos, actitudes, por lo cual proponemos la realización del Programa de Capacitación " Familias en Acción" , el cual propende a la reversión de las malas prácticas del uso de los servicios de agua, y saneamiento , entornos, malas prácticas higiénicas, sanitarias y ambientales, y falta o poca participación comunitaria

### **6.1 Unidad Ejecutora**

Departamento de Gestión Social IDAAN

Duración seis meses

### **6.2 Beneficios:**

La concienciación de los pobladores de la comunidad Nueva Esperanza en cuanto al potencial que tiene el recurso agua, la importancia de su uso eficiente DE tal modo que la propuesta de sensibilización será por medio de capacitaciones comunitarias como herramientas participativas

### **Objetivo General:**

Sensibilizar y desarrollar una conciencia sanitaria y ambiental en la población del área definida del proyecto o programa, sobre la importancia del agua potable su valor económico y social, cultura del agua, y prácticas higiénicas saludables



**Objetivos específicos:**

- Concientizar y sensibilizar a la población, y estudiantes de la escuela primaria del sector, y grupos organizados para la valoración social, económica, cultural, y ambiental del agua. Así como los servicios que brinda la prestadora del servicio de agua, cultura de pago del agua (IDAAN)
- Analizar comportamientos, actitudes y prácticas existentes en la comunidad en relación al buen uso y conservación de los servicios de agua y alcantarillado, y evitando la contaminación ambiental
- Desarrollar actividades pedagógicas, talleres donde la comunidad debata y desarrolle actividades sobre el buen uso del agua potable, y a las fuentes hídricas, y cuidado de los sistemas de agua y alcantarillado
- Realizar concurso "Escuela Saludable" como estrategia para concientizar al estudiantado sobre la importancia del agua potable para la vida y la salud de la familias
- Promover la participación de la comunidad en las actividades, procesos para aumentar la capacidad de los pobladores a organizarse a fin de hallar la solución a los problemas que los aqueja

## **F ESTRATEGIAS**

- Trabajo directo con la población sujeto de intervencion
- Evaluar, manejar, organizar, y dinamizar los grupos
- Planificación implementar y evaluar acciones de intervención grupal comunitaria, revisando la eficacia de la misma
- Desarrollar procesos comunitarios de corto y mediano plazo y apuntar a prevenir, atender y generar condiciones de desarrollo
- Desarrollar el liderazgo de la comunidad en la promocion de la salud

## **G Actividades**

- Se realizará una serie de intercambios de experiencias para aprender directamente de los conocimientos comunitarios de otros miembros de la comunidad
- Se potenciará las capacidades de los líderes comunales para elaborar la caracterización del capital natural del área
- Se construirán capacidades de líderes comunales para conformar grupos de conservación del medio ambiente
- Todos los componentes y actividades se orientarán a la construcción de capacidades en la comunidad
- Capacitacion en temas de saneamiento ambiental
- Intercambio de experiencias para aprender sobre las buenas prácticas de higiene, uso racional del agua, cultura el agua, y proteccion de los sistemas de agua, y cuencas hidrográficas
- Talleres de diagnóstico y detección de problemáticas
- Talleres de intercambio de experiencias, y capacitación

## **ANALISIS DE LOS PROBLEMAS DE LA COMUNIDAD, " TALLERES,"**

**Tema** "Conociendo la Situación del Saneamiento Ambiental Básico en Mi Comunidad

**Objetivo** Los participantes reflexionan y analizan sobre la problemática del saneamiento ambiental Básico en la Comunidad, así como plantear alternativas de solución y los compromisos de participación en la solución

**N° de Participantes** 20 personas moradores de la comunidad

**Fecha**

**Lugar** Salón Comunal

**Duración** 2 horas 15 minutos

**Responsable:** Trabajador Social, Técnico Ambiental

**Ideas Claves** Reflexionar en forma conjunta sobre las causas que originan los problemas de agua y saneamiento ambiental, las malas prácticas higiénicas y sus efectos negativos en la vida y salud

**Importancia de la participación de la comunidad, en la resolución de sus problemas**

**“JUNTOS PODEMOS MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA EN NUESTRA  
COMUNIDAD”**

<b>Actividades Taller N° 1</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Rec Mat.</b>	<b>Responsable</b>
1 Acciones Previas				
Inscripción de participantes	Registro en la ficha de inscripción	15 m	Cartulina, tijeras, cinta	T S
Bienvenida a los participantes	Felicitaciones por el interés de participar en el taller	5 m		T S
Presentación del taller	T S explica los objetivos, sencilla, y breve	5 m		T S
Dinámica de Argolla	Se forman 2 grupos de 15 personas -Cada persona tiene que tener un lapicero en la boca -luego l participante que inicia tiene una argolla sujeta en el lapicero, y debe pasarla al compañero ó compañera sin utilizar las manos- gana el grupo que lo hace en menos tiempo	5 m	Lapiceros, argollas	T S
Motivación o introducción al tema (sociodrama sobre enfermedades)	Se requiere 4 participantes para representar las diferentes enfermedades Se explica que deben actuar como una familia donde sus hijos menores se encuentran constantemente enfermos con diarrea y enfermedades de la piel	20 m	Papeles, marcadores Maskingtape, cartulinas	T S

	Diarreas y enfermedades de la piel			
2 Conocimiento saberes previos	A través de la “lluvia de ideas” en plenaria El promotor recoge ideas de los participantes mediante preguntas 1 Que es saneamiento? 2 Que es un problema de saneamiento 3 Indicar 2 ejemplos de problemas de saneamiento ?	30 m	Marcadores Papelografo MaskinTape cartulina	T S

**CRONOGRAMA PROGRAMA "Familias en Acción" Enero a Junio 2017**

ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6
Pre investigacion	x					
Diseño del proyecto	x	x				
Consecución de Rec necesarios	x					
Negociacion y visita al área		x				
Redacción de capitulos previos al análisis de los datos		x				
Diseño, prueba y ajuste Inst de recole de datos			x			
Aplicación de los instrumentos			x			
Procesamiento de datos				x		
Presentación y análisis datos					x	
Elaboracion informe final						x
Presentación de resultados						x

**PRESUPUESTO PROGRAMA "Familias en Acción"**

RUBRO	FRECUENCIA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	FUENTE DE FINANCIAMIENTO
Honorano de la Trabajadora Social	6	B/ 1,200 00	B/ 7,200 00	Financiado por el Proyecto
Honorario del Técnico Ambiental	6	B/ 800 00	B/ 4,800 00	"
Papeleria(20 resmas)	20	B/ 5 00	B/ 100 00	"
Refrigeno (25 personas cada jornada)	5 sesiones al mes	B/ 30 00	B/ 900 00	"
Camara	2	B/ 175 00	B/ 350 00	"
Transporte/gasolina		B/ 10 00	B/ 120 00	"
Material didáctico		B/ 1 00	B/ 200 00	"
Asesorías	3	B/ 500 00	B/ 1,500 00	"
TOTALES		B/ 3,515 00	B/ 15,075 00	"

## **CONCLUSIONES**

- El abastecimiento de agua potable es uno de los servicios públicos indispensables en las áreas urbanas. Desde el punto de vista de la salud pública, como de justicia social, y manejo sustentable de los recursos hídricos. Por lo que es un tema relevante y de mucha importancia en la toma de decisiones de los gobiernos.
- Esta investigación ha sido desarrollada con el propósito de evidenciar que el acompañamiento social y la participación de la comunidad en los proyectos de infraestructura de agua y saneamiento al igual que los programas que realiza el Iddan, es entendida como procesos para obtener mejor calidad de vida y bienestar de la población. Porque el trabajo coordinado comunidad-instituciones es enriquecedor, porque las comunidades sienten el compromiso y honestidad en el trabajo de los funcionarios, y la concertación y el diálogo entre actores es esencial para el éxito de los proyectos.
- El abastecimiento de agua potable es uno de los servicios públicos indispensables en las áreas urbanas. Desde el punto de vista de la salud pública, como de justicia social, y manejo sustentable de los recursos hídricos. Por lo que es un tema relevante y de mucha importancia en la toma de decisiones de los gobiernos.

- Dentro de la red de distribución de agua en la comunidad Nueva Esperanza, existe un alto aumento de fugas debido al uso ilegal (clandestinidad), topografía del área muy accidentada, y la antigüedad de la red ocasiona la falta de suministro de agua de manera continua, y un deterioro del servicio de agua de IDAAN en cuanto a presión y continuidad del servicio
- Existe un descontento generalizado del servicio de agua, que predispone a los clientes al no pago de las facturas, mientras que para muchos clientes la deuda aumenta porque se niegan pagar las facturas de un servicio que no reciben
- En la comunidad Nueva Esperanza, hace falta la organización comunitaria, que potencie la participación de la comunidad organizada, para la resolución de sus problemas del agua, en muchos casos la experiencia nos indica que si bien el agua se ve como un derecho, no ve también que lograrla y mantenerla implica una responsabilidad para la comunidad
- En los grupos de discusión realizados en la comunidad Nueva Esperanza, la participación de la mujer tuvo un porcentaje mayoritario, considero que por ser ellas quienes hacen el mayor uso del agua en sus hogares, quienes transmiten los hábitos de higiene en sus hijos, en la que en la mayoría de



las veces son las que transportan el agua junto con sus hijos, y administran el uso del agua en el hogar

- La participación de la comunidad, tiene que ver con el desarrollo humano, es un acto de solidaridad, tolerancia, humanismo y otros valores fundamentales en el ser humano, para que este busque como fin primordial el conseguir un nivel de vida adecuado
- Hace falta el acompañamiento social sistemático, con una metodología de intervención sobre comunidades con problemas de agua potable, y saneamiento desde una perspectiva educativa, con acciones concertadas, planificadas, y estrategias que ayuden a generar cambios favorables en la acción humana sobre el recurso vital que es el agua potable y el ambiente, especialmente los sectores más vulnerables, a través del fortalecimiento de los gobiernos locales, creación de formas de atención para canalizar sus necesidades, además, promover la participación de la comunidad organizada como factor fundamental en la implementación de programas o proyectos de agua potable y saneamiento
- Para lograr la sostenibilidad de los proyectos de agua y saneamiento, es básico el papel de los gobiernos locales, como las instituciones del sector, los usuarios y sus organizaciones, porque ellos inciden de forma primordial en el mantenimiento del proyecto a lo largo del tiempo

- Hace falta una cultura institucional para la atención y dar respuesta a los problemas de agua potable a las comunidades, por lo cual se encuentran muchas olvidadas, con los sistemas de agua potable deteriorados y vandalizados
- Con un sistema de trabajo sin normativas y prioridades claras, en función de la ausencia de una cultura institucional hacia tal fin, el IDAAN no tiene capacidad de respuesta a las problemática de las comunidades, no contamos con programas de atención comunitaria, ni sensibilizamos a la población sobre el uso racional del agua, cuido de los sistemas, cuido del ambiente, organización comunitaria, y demás
- Actualmente el Idaan no cuenta con una hoja de ruta para la atención de las comunidades, lo que actualmente están realizando parte del personal de Relaciones Públicas de la institución es el desarrollo de charlas en escuelas a nivel metropolitano, sobre el uso racional del agua y consejos para ahorrar agua, y entrega de folletos. Si bien es una labor importante, no entra dentro de un enfoque integral de trabajo
- Falta además la coordinación de apoyo interinstitucionales, convenios, con otras instituciones que respalden los proyectos, programas, actividades en beneficio de las comunidades

- La replicabilidad de las metodologías empleadas en los proyectos, programas, está relacionada con la institucionalización de éstas, o sea con la apropiación principalmente por parte de las instituciones. Las comunidades donde se desarrollaron proyectos tienen un efecto demostrativo sobre otras comunidades que después buscan a las instituciones participantes para realizar proyectos similares.
- Los profesionales de Trabajo Social en la actualidad tienen varios roles que cumplir en el ámbito de proyectos de infraestructura agua y saneamiento, pero los fundamentales son el ser facilitador y promotor de procesos de acompañamiento e incidencia y hacer la propuesta en torno a la situación de las comunidades, debiendo demostrar conocimiento, involucramiento y compromiso en sus acciones.

## **Recomendaciones**

- Lo que estamos recomendando es una forma de trabajo integral, con estrategias metodológicas bien definidas, reforzando el acompañamiento social como antes planteamos con la comunidad en aquellas etapas donde los beneficiarios se hacen en buena parte responsables de las obras

- El trabajo técnico de la obra es importante al igual que la participación de la comunidad, ejm el pago de la tarifa por parte de los beneficiarios de forma consistente es también importante para garantizar el retorno de la inversión y para ofrecer la oportunidad a otras comunidades para mejorar su calidad de vida

Pero nuestra experiencia nos señala que sin la generación de una cultura comunal comprometida con la sostenibilidad de la obra, en este caso del proyecto de agua, no lograremos alcanzar la sostenibilidad a largo plazo

- La implementación de esta estrategia metodológica requeriría, la adopción formal de un modelo de acompañamiento social para las familias de la comunidad donde trabajamos con proyectos propios del IDAAN sin importar la naturaleza del mismo
- Aquí es necesario resaltar que las comunidades que necesitan acompañamiento social, no son solo las comunidades beneficiarias de

proyectos de agua y saneamiento, también lo requieren las comunidades que presentan deterioro en los sistemas de agua potable como la falta del servicio de agua potable, y falta de alcantarillado, capacitación en educación sanitaria, ambiental, cultura de agua

- Actualmente como ya planteamos, en nuestro país, especialmente en las áreas rurales, y periurbanas existen problemas de abastecimiento de agua potable, y alcantarillado, un ejemplo lo es la comunidad María Henríquez en Alcalde Díaz, donde las familias de esta comunidad tienen las letrinas dentro de las viviendas. Esto nos indica la insuficiente educación sanitaria y ambiental, lo que provoca que las condiciones higiénico sanitarias, y ambientales continúen deteriorándose y desmejorando la calidad de vida de las familias
- El aumento creciente de asentamientos espontáneos precarios sin planificación de los servicios básicos, causan el aumento del uso ilegal del agua del Idaan
- Las diferentes formas organizativas comunitarias ya sea comités de agua, club de padres de familia, consejo comunitario, entre otras, deben responder al contexto y necesidad de organizarse, siendo ellas la base para la gestión del abastecimiento de agua y alcantarillado, donde se deben contemplar

elementos organizativos que permitan la sostenibilidad de los sistemas de agua y saneamiento

- Esto requiere como vemos, un fuerte acompañamiento social cuya línea de base debe constituirse a través las visitas casa por casa realizando un monitoreo inicial mediante el cual se levantará la información de cada vivienda, situación higiénico sanitaria, y ambiental. Al final de la intervención social del proyecto y/o el acompañamiento social, se podrán medir los cambios de comportamientos logrados
- El compromiso institucional del IDAAN de garantizar la sostenibilidad de sus proyectos a través, de la adopción formal de un modelo de acompañamiento social requerirá de la inserción de equipos especializados en dicha metodología desde el inicio del proyecto o programa
- El profesional de Trabajo Social tiene en su formación un amplio bagaje teórico práctico que le permite aplicar la metodología del acompañamiento social en la comunidad, además de otras modalidades de acompañamiento
- Incluir en el plan de estudios de la carrera, una propuesta metodológica en la intervención social en proyectos de infraestructuras agua y saneamiento, y el medio ambiente los cuales constituyen ámbitos de trabajo emergentes para la intervención del profesional de Trabajo Social desde las perspectivas del mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo humano de la

población y procesos de participación comunitaria. Por lo cual debemos ser competitivos de formación profesional para afrontar la demanda

- Es elemental compartir conocimientos e información con las comunidades. En la medida en que los pobladores, líderes, líderes y otras instituciones públicas o privadas tienen acceso a la información de proyectos, se fortalecen los vínculos por conocer el logro de los objetivos y la retroalimentación de la ejecución del proyecto, a través de jornadas informativas, asambleas comunitarias, en la misma comunidad donde se realizó el proyecto, y en otras comunidades que buscan a las instituciones participantes para la realización de proyectos similares
- Sobre el tiempo del acompañamiento, la experiencia de trabajo y la revisión de literatura sobre el tema, nos enfrenta a varias posiciones. Pero ninguna es concluyente en términos de la duración del proceso. Cuando se habla de procesos de acompañamiento personal (Universidad de Navarra Op cit ) se habla de dos meses a cuatro años, mientras que otros autores nos dicen que dependerá de la naturaleza del acompañamiento y los objetivos mínimos marcados a lograr, entre otros. Sobre el tema, además, diferentes autores hacen énfasis en cuidar que no se produzcan relaciones de dependencia y que enfocemos las potencialidades de la población para seguir adelante. Aquí entra el tema de los criterios para poder hablar de la sostenibilidad del proyecto, o del logro de los objetivos, criterios que sólo se pueden



desarrollar y medir en el tiempo

Frente a esto proponemos, utilizando los mismos indicadores de la Guía de Acompañamiento Social para los Proyectos de Infraestructura (2012 op it ), la sistematización las experiencias de acompañamiento social que hemos tenido en el IDAAN y derivar entre otros factores el promedio de tiempo en que se manifiestan los indicadores en mención para poder ser identificados o medidos

- La Institución prestadora del servicio agua potable debe realizar inventarios en las comunidades y vecindarios de las infraestructuras de agua, porque hoy en día el mantenimiento de los mismos es muy deficiente
- Es elemental la intervención gubernamental y privada para la coordinación de esfuerzos en la canalización de una mayor cantidad de recursos y acciones para ampliar los beneficios de programas que inciden directamente sobre la problemática habitacional como lo son, legalización de los terrenos, desarrollo y organización de la comunidad, ayuda técnica para los auto-constructores de sus viviendas

## Bibliografía

Allen, John (1998) Las Organizaciones Vecinales y Comunitarias en Formación, UNESCO

Ander-Egg, Ezequiel (1990) Metodología Participativa del Desarrollo de la Comunidad Edición no 10 Corregida, México Editorial El Ateneo

Begoña, Pérez Eransus (1999) El Acompañamiento Social como Herramienta la la Lucha Contra la Exclusión España Universidad Pública de Navarra \_

Cifuentes, Rosa María (2006) El Diseño de Proyectos de Investigación Cualitativa Panamá Universidad La Salle

Covera, Concha (2004) De la inclusión a la Incorporación España Universidad Pública de Navarra

Bravo, María Teresa (1997) Ambiente y Calidad de Vida Una Respuesta a los Problemas de las Metropolis Latinoamericanas

Ducci, Jorge (2004) Acceso al Agua Potable, Saneamiento y Pobreza Organizaciones de Base, Redes Intersectoriales y Procesos de Desarrollo Local El Desafío de la Sostenibilidad Bogotá

Durston, J (1999) Construyendo Capital Social Comunitario una Experiencia de Empoderamiento Comunitario en Guatemala Naciones Unidas CEPAL Santiago de Chile

Fernández, Celia y Guzmán, Cristina (2013) El Derecho Humano al Agua y Saneamiento España ONGAWA Universidad Politécnica de Madrid

Flores, Rodríguez Lilian (2009) La Vivienda en México y la Población en Condiciones de Pobreza México

Chavez Navia, Jairo Luis (2012) Manual de la Metodología para la Organización y Participación Comunitaria Bogotá

Madrid Soriano, Juan (2005): Los procesos de la relación de ayuda España Biblioteca de Psicología Desclee

Martínez, Camargo Xiomara (2009) La Orientación Comunitaria y Las Herramientas Comunicacionales un Enfoque Social de la Orientación México IRESIE

Pérez, Begoña (1999) El acompañamiento social como herramienta de lucha ante la exclusión España Universidad Pública de Navarra

Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social (2012)  
Acompañamiento como método de intervención en procesos de inclusión España

Sánchez, A Musito (1996) Intervención Comunitaria, Aspectos Científicos, Técnicas Valorativas España Universidad de Barcelona

Sánchez, Rosado (1999) Manual de Trabajo Social, Escuela Nnal de Trabajo Social UNAM México

Troiani, María Josefina (2012) La Justicia de la Injusticia derecho a la Vivienda Digna y la Salud Integral

Valencia José (1996) Gestión Local y Participación Comunitaria en el Mejoramiento de la Prestación del Servicio de Agua Potable Colombia Universidad del Valle

Visscher José (1996) Tendencias en La Política del Sector Agua y Saneamiento en Procesos de Cambio, Colombia Universidad del Valle

### **Folletos**

Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional ( 2012 )  
Guía de Acompañamiento Social para los Proyectos de Infraestructura Colombia  
 Presidencia de Colombia

Barsallo, Myrna (2010) Cuaderno No 16 Guías Metodológicas Sobre Hipótesis y Variables Panamá CISAT Facultad de Administración Pública Universidad de Panamá

Barsallo, Myrna (2010) Cuaderno No 7 Guías Sobre la Recolección y Procesamiento de los Datos en la Investigación Cuantitativa Panamá CISAT Facultad de Administración Pública Universidad de Panamá

Barsallo, Myrna (2010) Cuaderno No 8 Guías sobre la Investigación Evaluativa Panamá CISAT Facultad de Administración Pública Universidad de Panamá

Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid (2003) Manual para el trabajo social de acompañamiento en los itinerarios de inserción España

Documento Caja de Herramientas Comunitarias, Grupos de trabajo para la Salud y el Desarrollo Comunitario Universidad de Kansas E U (2014).

Fundación EURALAN (2011) El acompañamiento familiar como Método de Intervención en los procesos de inclusión España Red Navarra de lucha contra la Pobreza y Exclusión Social

Ibañez, Consuelo (2008) Participación Comunitaria y Diagnostico de Necesidades

OMS (2008) Guía para la calidad del agua potable Volumen I Panamá (fotocopia) OMS

Osorio M, Carlos (2008) Guía para la Participación Ciudadana en los Problemas de Agua Colombia

Quiroz, Frank (2006) Metodología de Relacionamiento con la Comunidad Utilizadas en Proyectos de Agua y Saneamiento Bolivia

Secretaría de Desarrollo Social (2001) Guía para la Formulación y Evaluación de Proyectos Argentina Programa de Mejoramiento de Barrios

### **Informes Técnicos**

Allen, John Naciones Unidas (2013 b) Informe Especial sobre el Derecho Humano al Agua Potable Nueva York Centro de Documentación de Naciones Unidas sobre Agua y Saneamiento

BID DIAGNOSTICO DE LA Situación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en Relación con los Objetivos de Desarrollo del Milenio 2007

Banco Interamericano de Desarrollo Estrategias para una Política Social Favorable a la Igualdad y a la Productividad BID 2011

CEPAL-Livi-Macci, Maximo (1997) Pobreza y Desigualdad Social en América Latina Chile CEPAL-CELADE

CEPAL Batista Justo Juan (2013) El derecho humano al agua y al Saneamiento frente a los objetivos del Milenio Chile CEPAL/Naciones Unidas Serie Documentos de Proyectos 536

Contraloría General de la República (2010) Censos Nacionales de Población y Vivienda Panamá Instituto Nacional de Estadística y Censo

Dervis Kermal (2007) Informe Día Mundial del Agua Nueva York PNUD

Guía para el Acompañamiento Social de los Proyectos de Infraestructura Colombia 2008

Estudio de Validación del Desarrollo Rural Participativo, Basado en la Conservación de Suelos y Aguas Preparación y Motivación Comunal Bolivia 1996

IDAAN (2010) Documento de Proyecto de Agua y Saneamiento en Panamá PASAP Panamá IDAAN

Informe del VI Foro Mundial del Agua Colombia 2012

Informe del Observatorio de Procesos de Exclusión y de Incorporación Social España (2005-2006)

Jara, Patricia y Sorio, Rita (2012) Análisis de Modalidades de Acompañamiento Familiar en Programas de Apoyo a poblaciones vulnerables o en situación de pobreza Uruguay Banco Interamericano de Desarrollo División de Protección Social y Salud Nota Técnica 545

MIVIOT (2010) Plan Estratégico del MIVIOT Panamá MIVIOT

Naciones Unidas (2013 a) Informe Mundial de Desarrollo Humano 2013 El ascenso del Sur Progresar Humano en un Mundo Diverso Nueva York PNUD

Naciones Unidas y WWAP (2012) Informe de Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos en el Mundo IV edición Nueva York

Naciones Unidas (1998) Las Organizaciones Vecinales y Comunitarias en Formación John Allen

Naciones Unidas (2006) Informe Mundial de Desarrollo Humano Más allá de la escasez Poder Pobreza y Crisis Mundial del Agua Nueva York PNUD

Rozas, Germán, y Arredondo Juan Compiladores (2006) Identidad, Comunidad y Desarrollo Chile MIDEPLAN y Universidad de Chile

Short, Claire (2012') Encarando la Crisis del Agua Reino Unido Secretaria de Estado para el Desarrollo Internacional del Reino Unido

Walkins, Kevin (2008) Informe Resumen sobre Desarrollo Humano 2007-2008 por Coordinador Especial Nueva York PNUD



## **ANEXOS**

**Anexo N° 1**  
**UNIVERSIDAD DE PANAMA**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRIA**  
**POLÍTICAS PROMOCIÓN E INTERVENCIÓN FAMILIAR**

La información suministrada a través de sus respuestas, nos permitirá además de confirmar la problemática real del abastecimiento de agua, conocer otros problemas que confronta la comunidad Nueva Esperanza, con el fin de realizar propuestas tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Su apoyo es de mucha importancia para la realización de nuestra investigación, por el cual se lo agradecemos mucho.

**I. Características Socio-Económicas de las familias.**

**1. Sexo del jefe de familia**

\_\_\_\_\_ 1 1 Femenino  
 \_\_\_\_\_ 1 2 Masculino

**2. Edad del jefe de familia \_\_\_\_\_**

**3. Estado civil del jefe de familia**

\_\_\_\_\_ 3.1 casado  
 \_\_\_\_\_ 3.2 divorciado  
 \_\_\_\_\_ 3.3 separado  
 \_\_\_\_\_ 3.4 soltero  
 \_\_\_\_\_ 3.5 unido  
 \_\_\_\_\_ 3.6 viudo

#### 4. Escolaridad del Jefe de Familia \_\_\_\_\_

#### 5. Composición Familiar:

Relacion con el jefe de familia	Edad	Sexo	escolaridad	ocupación	salario

#### 6. Ocupación del Jefe de familia:

##### 6.1 Si usted trabaja indique si es:

6.2 Permanente: \_\_\_\_\_

6.3 Eventual: \_\_\_\_\_

6.4 Indique usted el tipo de empres donde labora \_\_\_\_\_

7. Salario que devenga mensualmente \_\_\_\_\_

8. Ingreso familiar mensual \_\_\_\_\_

9. fuentes adicionales de ingreso de la familia además del trabajo

---

---

---

**10. tipo de ayuda que recibían las familias**

---

---

**11. Vivienda: condiciones, tenencia y facilidades**

**11.1 Condición de la vivienda**

- \_\_\_\_\_ **10.1 buena**  
\_\_\_\_\_ **10.2 regular**  
\_\_\_\_\_ **10.3 mala**

**11.2 Tenencia de la Vivienda**

- \_\_\_\_\_ **11.1 propia**  
\_\_\_\_\_ **11.2 Alquilada**  
\_\_\_\_\_ **11.3 Cedida**  
\_\_\_\_\_ **11.4 Otros** \_\_\_\_\_

**12. Material predominante en la construcción de las viviendas.**

**12.1 Material predominante en las paredes de las viviendas**

- \_\_\_\_\_ **a. Boque y piedra**  
\_\_\_\_\_ **b. Cemento**  
\_\_\_\_\_ **c. Madera**  
\_\_\_\_\_ **d. Otros.**

**12.2 Material predominante en el techo de las viviendas.**

- \_\_\_\_\_ **a. Zinc**

\_\_\_\_\_ b. Paja, penca.

\_\_\_\_\_ c. Otros

### 12.3 Material predominante en el piso de las viviendas.

\_\_\_\_\_ a. cemento

\_\_\_\_\_ b. mosaico

\_\_\_\_\_ c. madera

\_\_\_\_\_ d. Tierra

## 13. Facilidades con que cuenta la vivienda de la familia

13.1 Disposición de excretas : servicio sanitario \_\_\_\_\_ letrina \_\_\_\_\_

Tanque séptico \_\_\_\_\_ otros \_\_\_\_\_

13.2 Luz: eléctrica \_\_\_\_\_ otros \_\_\_\_\_

15.3 Agua potable \_\_\_\_\_ indique fuente \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

Observaciones \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

Nota: El resto de los aspectos delimitados en la cobertura son tratados en las reuniones de grupos de discusión.

**Muchas Gracias.**

**ANEXO N° 2**  
**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA POLÍTICAS PROMOCIÓN E INTERVENCIÓN FAMILIAR**

**GUÍA DE DISCUSIÓN DE LOS GRUPOS FOCALES EN  
 LA COMUNIDAD DE NUEVA ESPERANZA**

Explicación introductoria, se aclara la dinámica del grupo de discusión. Se aclara la dinámica, todos deben participar, hablar uno a la vez. No cuestionar al moderador, y no hay respuestas malas, todas son importantes, y se debe escuchar las opiniones con respeto.

**A VIDA EN COMUNIDAD**

- TIEMPO DE VIVIR EN LA COMUNIDAD
- RAZONES PARA HABERSE ASENTADO EN LA MISMA
- QUE ES LO QUE MÁS LE GUSTABA DE SU COMUNIDAD
- QUE ERA LO QUE MENOS LE GUSTABA

**B USOS DEL AGUA POR PARTE DE LA COMUNIDAD**

- USOS QUE LAS FAMILIAS DABAN AL AGUA
- FRECUENCIA CON QUE DISPONIAN DEL AGUA
- FORMA COMO SUSTENTABAN LA NECESIDAD DE CONTAR CON EL AGUA DE FORMA SOSTENIBLE

**C PARTICIPACIÓN COMUNITARIA, EXPERIENCIAS Y EXPECTATIVAS**

- CUÁN DISPUESTOS ESTABAN DE SEGUIR VIVIENDO EN LA COMUNIDAD
- SI ESTABAN DISPUESTOS A TRABAJAR POR EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
- FORMAS EN QUE TRABAJARÍAN POR EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
- ORGANIZACIONES EN LAS QUE PARTICIPABAN
- RAZONES POR LAS QUE NO PARTICIPABAN LOS POBLADORES QUE NO LO HACÍAN
- EXPERIENCIAS DE TRABAJO COMUNITARIO
- NECESIDADES EXPRESADAS POR LOS PARTICIPANTES PARA FORTALECER EL TRABAJO COMUNITARIO

**D POSTURAS Y EXPERIENCIAS SOBRE EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL**

- COMO PERCIBÍA LA POBLACIÓN EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL/FAMILIAR
- EXPERIENCIAS PREVIAS SOBRE EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL COMO COMUNIDAD
- DISPOSICIÓN A TRABAJAR BAJO EL MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL INQUIETUDES Y/O POSTURAS FRENTE A LA POSIBILIDAD DE TRABAJAR BAJO EL MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL

### ANEXO N° 3

#### FOTOS DE LA COMUNIDAD NUEVA ESPERANZA



Se puede apreciar las condiciones de las viviendas que habitan los pobladores, la mayoría en malas condiciones. Lo cual es el reflejo de las precarias condiciones socioeconómica en la que subsisten estas familias.





El agua juega un papel fundamental para la satisfacción de las necesidades vitales humanas, la salud, la seguridad en la alimentación, el bienestar y las oportunidades de desarrollo sostenible.

La comunidad Nueva Esperanza, enfrenta problemas serios de abastecimiento de agua. Por lo cual los pobladores almacena agua para la satisfacción de sus necesidades y que en muchas ocasiones no almacenan el agua de forma adecuada.



## ANEXO N° 4

### MAPA, CORREGIMIENTO ERNESTO CORDOBA CAMPOS



Fuente: Junta Comunal de Alcalde Díaz.

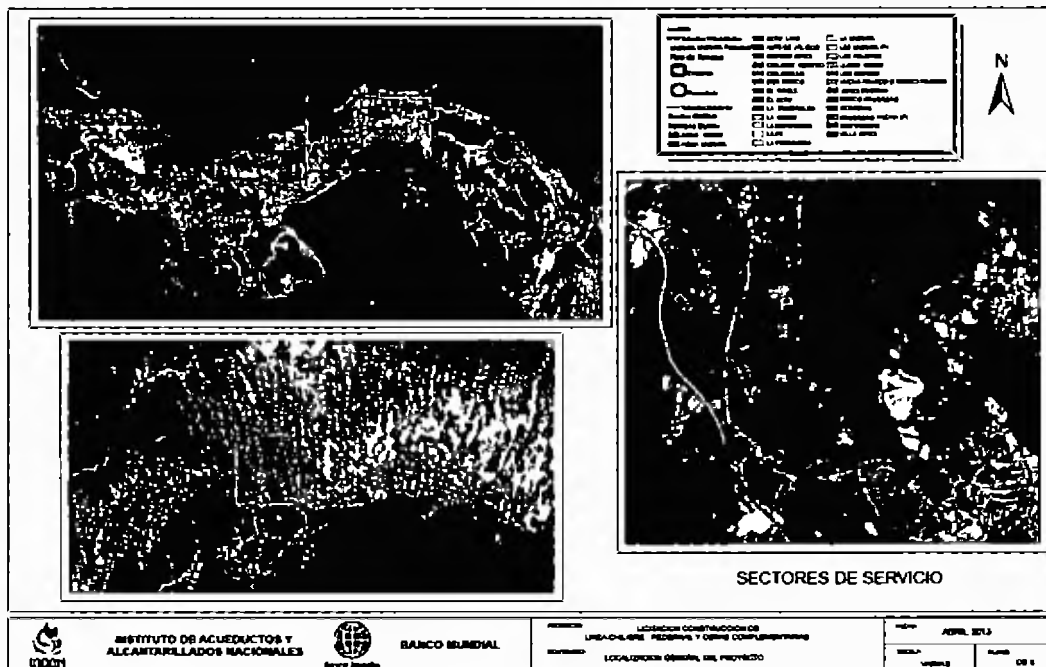
La comunidad Nueva Esperanza, está situada en el Corregimiento Ernesto Córdoba Campos, ubicado en el área norte de la ciudad de Panamá. Colinda con los corregimientos de Las Cumbres, Alcalde Díaz, y Pedregal, así como los corregimientos de Rufina Alfaro y Belisario Frías en el distrito de San Miguelito.

La cabecera del corregimiento Ernesto Córdoba Campos es Villa Zaita.

El corregimiento fue creado mediante la ley N° 42 del 10 de julio del 2009, cuenta con 55 mil habitantes y una extensión territorial de 30 Km, y lo conforman 39 sectores.

## ANEXO N° 5

### ÁREA DE INTERVENCIÓN DEL PROYECTO PASAP



Las zonas de intervención del proyecto PASAP " Plan Maestro , Diseños e Intervención Social para las Mejoras al Abastecimiento de Agua y Saneamiento en los corregimientos de Chilibre, alcalde Díaz , y comunidades periféricas de los distritos de San Miguelito, Colón, y Panamá Financiado por el Banco Mundial, y beneficiara a un total de 335,000 habitantes

Este proyecto PASAP se realiza con el fin de solucionar los problemas que actualmente se presentan en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico y Ambiental, obteniendo un instrumento de planificación y ordenamiento para el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales, IDAAN, y dejar plasmados los planes de expansión y desarrollo que se deban adelantar en el futuro para la prestación de dicho servicio con la mejor calidad y cumpliendo con las normativas vigentes, garantizando un buen servicio con continuidad y calidad para satisfacer el crecimiento de la demanda presente y futura, así como el saneamiento básico y ambiental de las fuentes de agua superficial, acorde a las regulaciones ambientales vigentes. Se desea garantizar un funcionamiento adecuado y eficiente de los sistemas de agua potable y saneamiento dentro del horizonte de diseño que no será menor de veinticinco (25) años